

		ACTA DE REUNIÓN No 04 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 5	CÓDIGO: R-013

Fecha: 8 de mayo 2023
Lugar: Gerencia de la Lotería del Tolima
Hora de inicio: 2:00 P.m.

Objetivo de la reunión: Comité institucional de gestión y desempeño, SICG.

Nombre de los asistentes:

- Nidia Victoria Castillo González – Gerente
- Blanca Ena Barragán Toro – secretaria general y Jurídica
- Jairo Alexander Gutiérrez Riveros - Prof. Especializado Unidad Financiera y Contable
- Paula Andrea Valderrama Suarique – Prof. Universitaria Unidad Operativa y Comercial
- Oscar Salguero Barco - Técnico en sistemas

Invitados

- Fredy Mauricio Bastidas Ortiz, Jefe de Control Interno.
- Maria Jose Valderrama, Contratista

Orden del día:

Verificación de asistencia.

1. Actualización todos los procedimientos, instructivos, formatos, políticas y demás documentos del sistema integrado de gestión de calidad con el fin de mejorar la codificación y el control de cambios de la documentación.
2. Actualización de indicadores y la caracterización de todos los procesos.
3. Actualización, cronograma de bienestar y capacitaciones
4. Actualización del plan de acción 2023 de la entidad.
5. Actualización de la documentación de los procesos misionales debido al cambio en el plan de premios.
6. Revisión y actualización del instructivo de manejo material POP y el formato de Entrega de material publicitario POP.
7. Unificación de la documentación del sistema integrado de gestión de acuerdo con la ISO9001 y MIPG.
8. Actualización y cambios en la redacción de los documentos del área Control de Juego



		ACTA DE REUNIÓN No 04 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 3 DE 5	CÓDIGO: R-013

3. Revisión del instructivo de manejo material POP y el formato Entrega de material publicitario POP.

El prof. Universitario de la Unidad Operativa y Comercial, solicita la revisión y actualización del instructivo de material de manejo de material POP y el formato entrega de material publicitario POP y el formato entrega de material publicitario POP, con especificaciones relacionadas a entrega de electromenores. El comité de calidad procede a aprobar la solicitud para actualizar los documentos solicitados.

4. Plan de acción 2023 y demás planes institucionales y estratégicos

Se plantea la unificación de actividades en el plan de acción 2023 de acuerdo con las estrategias dadas por los líderes de proceso y gerencia general, se verifica y aprueban los cambios de los responsables en las actividades, planes institucionales y estratégicos.

5. Control interno

Se actualiza el procedimiento de acciones correctivas y de mejora asociadas con el proceso de control interno, en donde se especifica el tratamiento que se deben dar a las observaciones y oportunidades de mejora derivadas de los procesos de auditoría tanto internas como externas, así mismo se solicita la eliminación de los formatos Plan de mejoramiento y cronograma plan maestro de acciones correctivas y de mejora debido a que se está realizando un reproceso de la información.

El jefe de control interno socializa el informe de auditoría realizado el 26 y 27 de abril del presente año.

6. Direccionamiento estratégico

Se verifican y aprueban las actualizaciones en el manual de sistema integrado de gestión, plan de acción 2023, el procedimiento de planeación estratégica, procedimiento de control de la información documentada y demás documentos del SIGC.

Compromisos

1. Realizar las respectivas actualizaciones de los documentos solicitados
2. Se reitera a los líderes de los procesos, la importancia de tener debidamente diligenciados todos los formatos actualizados y aprobados

Siendo las 4:30 pm del día 8 de mayo de 2023, se da por finalizado el comité de calidad institucional de gestión y desempeño.

		ACTA DE REUNIÓN No 04 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERIA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 5 DE 5	CÓDIGO: R-013

MIEMBROS COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO DE LA LOTERIA


NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
 Gerente-Presidenta



BLANCA ENA BARRAGÁN TORO
 Secretaria Técnica


JAIRO ALEXANDER GUTIÉRREZ RIVEROS
 Prof. Especializado Unidad Financiera y


PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
 Prof. Universitaria Unidad Operativa y Comercial

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO


FREDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
 Secretario Técnico

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC



CONTROL DE ASISTENCIA

VERSION: 00

RESPONSABLE: AUXILIAR ADMINISTRATIVO
DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 30-06-2022

PÁGINA:
1 DE 1

CODIGO: R-019

DEPENDENCIA: Gerencia Lotería del Tolima TEMA: Reunión Comité Institucional

EXPOSITOR: Dra Victoria Castillo

FECHA: 01/05/2023 DIRIGIDO A: Integrantes del Comité

No.	NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA	TELEFONO FIJO O CELULAR	E-MAIL	DIRECCIÓN/ENTIDAD/ DEPENDENCIA	FIRMA
1	Maria Jose Valderama	11055508	306191220	mariajosevalderama@gmail.com	Controlista	Maria Jose Valderama
2	Pala Valderama	11056068	3106191215	lorias@loteriadeltolima.com	Comercial	Pala Valderama
3	Blanca Gna Bonogosa	T.61244700	6.31219291223	gna.blanca@loteriadeltolima.com	U. Asistiva	Blanca Gna Bonogosa
4	Fredy Bastidas	134471242	3123864833	comfrol@loteriadeltolima.com	O.C.T	Fredy Bastidas
5	Sandro Alexander Dubon	93364777	3125959786	comfrol@loteriadeltolima.com	Unid. planeacion	Sandro Alexander Dubon
6	Oscar Salgado Davila	11322319	3168682015	salgado@loteriadeltolima.com	Administrativa	Oscar Salgado Davila
7	Verónica Castillo	38142266	3145728667	gerencia@loteriadeltolima.com	Gerencia	Verónica Castillo

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa	Comité De Calidad	1. Se implementa el SIGC 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 08/08/2020

Proceso: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

se solicita la actualización del cuadro de control de cambios y la certificación de los documentos de acuerdo a la ISO9001, así como la actualización de indicadores, contexto y plan de acción

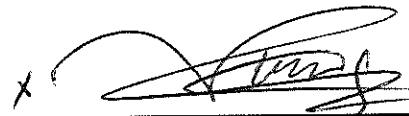
Firma Solicitante,

Maria Jose Valdearcama S.
Nombre MARIA JOSE VALDEARCAMA
Cargo CONTROLISTA ESP SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

X 
Nombre NIDIA VICTORIA CASTILLO
Cargo GERENTE

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 30/08/2023

Proceso: Mercadeo y Publicidad

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

De acuerdo con la Norma ISO 9001 y el mejoramiento en la gestión documental se solicita la modificación del control de cambios y modificación de documentos, así como los indicadores del Proceso -

Firma Solicitante:

Mano Jose U.S.

Nombre Mano Jose Valderrama

Cargo Contratista ESP SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Paula

Nombre Paula Valderrama

Cargo prof. univ. Unidad q. (comercio)

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 30/05/2023

Proceso: Marketing y Publicidad

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se solicita la actualización del procedimiento o instructivo de manejo de material POP y el formato correspondiente a la entrega, incluyendo los electronegocios

Firma Solicitante,

Mano Jose U. S

Nombre Mano Jose Velazquez

Cargo Contratista EP SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Paula

Nombre Paula Velazquez

Cargo prof. Univ. Unidad op. Contratación

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 3/05/2023

Proceso: Control de Juegos

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

De acuerdo con la norma ISO 9001 y el mejoramiento en la inf documental se solicita la modificación del cuadro de control de cambios y certificación de documentos así como la actualización y/o cambio de indicaciones

Firma Solicitante,

Mania Jose Valdeurama S.
Nombre Mania Jose Valdeurama
Cargo Contrahista Esp SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--



Nombre Paula Valdeurama
Cargo prof. univ. unidad q. comercial

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
GERENTE GENERALFECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
18-08-2020PÁGINA:
1 DE 1

CÓDIGO: R-090

Fecha: 08/08/2023

Proceso: Control de juego

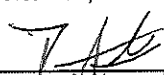
Tipo de solicitud:

Elaboración ☐Actualización ☒Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

se solicita actualización de los formatos para el
control de juego.

Firma Solicitante,


Nombre Dixer Santiago Barroera Cuellar
Cargo Contratista Unidad Operativa y Comercial

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:


Nombre Paulo Valdemama
Cargo PROF. UNIV. UNIDAD OP. COMERCIAL

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

 LOTERÍA DEL TOLIMA		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 30/05/2023

Proceso: Operación de Juego

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se solicita la actualización de documentos debido al nuevo Plan de Premios y se divide el Formulario de minuta de contrato en persona natural y Jurídico

Firma Solicitante,

Minuta Jose V-S

Nombre Minuta Jose Valdeaviana

Cargo Contratista Esp SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Revisa

Nombre Paula Valdeaviana

Cargo prof. univ. Unidad op. comercial

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

 LOTERÍA DEL TOLIMA		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 30/05/2023

Proceso: Operación de Neg.

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se solicita la actualización de acuerdo a la norma y el mejoramiento de la inf documentada, la modificación del contenido de cambios y certificación de documentos, así como la actualización de indicaciones

Firma Solicitante,

MICHAEL JOSE V.S

Nombre Michael Jose Valdeverama

Cargo TSP SIGC - CONTRATISTA

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Paula A.

Nombre Paula Valdeverama

Cargo prof. univ. unidad de comercial

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 08/08/2023

Proceso: Adquisición de Bienes y Servicios

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se solicita la actualización del cuadro de control de cambios y la certificación de los documentos, de acuerdo con la ISO 9001, así como la actualización de indicadores

Firma Solicitante,

Manuel Jose Valdeavama

Nombre Manuel Jose Valdeavama

Cargo Contralista ESP SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Nombre
Cargo

Blanca E. Barragón
Secretaría General y Jurídica

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

 LOTería DEL TOLIMA		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 03/05/2023

Proceso: Gestión Humana

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

se solicita la actualización del cuadro de control de cambios y certificación de la documentación; adicional se unifican criterios de MIPG y la ISO 9001 para optimizar los procesos, así como la actualización de indicadores

Firma Solicitante,

Mama Jose Valderama
Nombre Mama Jose Valderama
Cargo controlista en SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Nombre

Cargo Aux. de nomina y planilla

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 03/05/2023

Proceso: Gestión Financiera

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se solicita la actualización del cuadro de control de cambios y codificación de la documentación, con el fin de mejorar la documentación, adicional se solicita la actualización de cargo del auxiliar administrativo de tesorería y pagaduría y la actualización de indicadores

Firma Solicitante,

Mano Jose V. S.

Nombre Pana Jose Valdeaviana

Cargo Controlista ESP SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Nombre

Cargo

Señor Alexander Luján Rivas
prof. Esp. Unidad financiera

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Sé implementa el SIGC

 LOTERÍA DEL TOLIMA		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 03/05/2023

Proceso: Gestión Informática

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se solicita la actualización del cuadro de control de cambios y la modificación de los documentos de acuerdo con la ISO 9001, así como la actualización de indicadores

Firma Solicitante,

MAMA JOSE V. S.
Nombre MAMA JOSE VALDEMARCA
Cargo CONTRATISTA EST SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Nombre

Cargo

Técnico de Soporte

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 08/08/2020

Proceso: Control Interno

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se solicita la actualización del manual de control de cambios, codificación de la documentación, matriz de riesgos, indicadores y Procedimiento de la matriz de riesgos

Firma Solicitante,

Maria Jose Velazquez S.

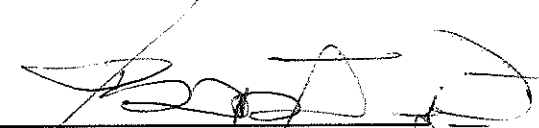
Nombre Maria Jose Velazquez S.

Cargo Contratista ESP SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--


 Nombre Freddy Pacheco S.
 Cargo Jefe control interno

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: 08/05/2023

Proceso: CONTROL INTERNO

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☐

Anulación ☒

Justificación de la solicitud:

se solicita anular los formatos de Plan de mejoramiento y cronograma plan maestro de acciones correctivas y de mejora debido a retrocesos en la información

Firma Solicitante,

Mano Jose Valdecrama S.

Nombre: Mano Jose Valdecrama

Cargo: CONTRATISTA ESP SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Nombre: Fredy Olayo S.O.

Cargo: jefe control interno

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-090

Fecha: ~~03/08~~ 2023

Proceso: CONTROL INTERNO.

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se solicita la actualización del procedimiento de acciones correctivas y de mejora debido a aclaraciones en el tratamiento de NC, observaciones y oportunidades de mejora

Firma Solicitante,

Mama Jose Valdeverame J.

Nombre: Mama Jose Valdeverame

Cargo: CONTRATISTA EST SIGC

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

--

Freddy Rios

Nombre:

Cargo: Jefe control interno

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Gerencia	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TODOS LOS PROCESOS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN 9/05/2023	PÁGINA: 1 DE 1	CODIGO: DI-R-007
-------------	---------------------------------	---	----------------	------------------

ASPECTO	CAPACIDAD	CALIFICACIÓN			
		F.D	ALTO	MEDIO	BAJO
GESTIÓN ESTRATÉGICA Y FINANCIERA	Plan de acción no direccionado al cumplimiento de los objetivos del SIGC	D		3	
	Liquidación errónea de transferencias	D		3	
	Incumplimiento de obligaciones tributarias	D		3	
	Manejo inadecuado de pago de cuentas	D			1
	Trayectoria y reconocimiento de más de 98 años en el mercado	F	5		
	Cumplimiento de las transferencias al sector de la salud	F	5		
	Pago oportuno de premios	F	5		
	Contar con las certificaciones vigentes a nivel de Calidad.	F	5		
	Disponibilidad de recursos para el desarrollo y gestión de calidad, MIPG y SST	D		3	
	Disponibilidad y optimización de recursos humanos, físicos y técnicos para el desarrollo y ejecución de actividades	F	5		
	Análisis financieros oportunos que aportan conocimiento para la toma de decisiones	F	5		
	Acompañamiento a áreas operativas para evaluar contratos, analizar clientes, seguimiento a procesos	F	5		
TALENTO HUMANO	Satisfacción de las necesidades del cliente	F	5		
	Liderazgo desde la gerencia y apoyo en la toma de decisiones	F	5		
	Talento Humano comprometido y con ética para el desarrollo de las actividades y operación de la Lotería del Tolima	F	5		
	Adoptar el plan de bienestar e incentivos	F	5		
	Soporte de novedad de nomina	D		3	
	Cumplimiento al plan de capacitaciones	F	5		
PROCESOS INTERNOS	Profesionalismo en el desarrollo de las actividades	F	5		
	Incumplimiento de las directrices dadas por la alta dirección por parte de dueños de procesos, para el cumplimiento de los objetivos del SIGC	D		3	
	Planeación y ejecución de eventos y promocionales	F	5		
	Ausencia de control y supervisión contrato de concesión	D		3	
	Cumplimiento de los requisitos de vinculación al personal	F	5		
	Cumplimiento de los requisitos establecidos en el BS-MA-001 Manual de contratación	F	5		
	Realización de campañas para combatir el juego ilegal	D	5		
	Entrega puntual de informes a entes de control	F	5		
	Formulación de planes de acción para el análisis de riesgos por parte de los líderes de proceso	F	5		
	Evaluación de la eficiencia del desempeño del proceso por medio de indicadores	F	5		
	Contar con procesos y buenas prácticas en pro de la calidad en el desarrollo de las actividades y el mejoramiento continuo	F	5		
	Seguimiento y retroalimentación a los indicadores establecidos para garantizar el cumplimiento en las operaciones por parte de las áreas	F	5		
	Atención oportuna a entidades de control	F	5		
	No cierre de no conformidades: Identificación y Valoración de peligros y riesgos, identificación y identificación de requisitos legales aplicables, Análisis de la normatividad aplicable	D		3	
	No cubrir todos los requerimientos normativos en las auditorías internas	D			1
INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA	Incumplimiento en terminos legales y respuestas a PQR	D			1
	Comunicación acertiva entre todas las áreas	F		3	
	Pérdida de la información relevante para la entidad	D			1
	La no realización del sorteo	D			1
	Falla en el servidor durante el proceso del sorteo	D			1
Debilidad en herramientas tecnológicas para la gestión de los Sistemas.		D			1
SUMATORIA TOTAL			23	22	1
FORTALEZAS			23	22	1
DEBILIDADES			16	1	8

ASPECTO	CAPACIDAD	CALIFICACIÓN				
		O A	ALTO	MEDIO	BAJO	
ECONOMICO	Fallas en la impresión oportuna de los billetes de Loteria	A			1	
	Retrasos en la entrega billete de loteria a los distribuidores por porte del proveedor	A			1	
	Actualización Plan de Premios haciéndolo mas atractivo para el apostador	O	5			
	No actualización del vinculo contractual con el distribuidor	A		3		
	Fortalecimiento Venta Virtual	O	5			
TECNOLOGICO	Perdida de control de la información por ataques cibernéticos a las plataformas tecnológicas	A			1	
	Falla en el proceso de devolución de la billetteria no vendida, en el sistema de información	A			1	
POLÍTICO Y ENTORNO LEGAL	Inconsistencias y/o incumplimiento en el envío de los informes de la circular unica	A			1	
	Cambios en las regulaciones que afecten el desarrollo de la operaciones de juegos de suerte y azar	A				
	Pérdida de las certificaciones por incumplimientos normativos	A			1	
	Incumplimiento de obligaciones contractuales	A		3		
	Incumplimiento a requisitos legales y otros aplicables a la Lotería del Tolima	A			1	
CALIDAD, AMBIENTAL Y SST	Reafirmar la fidelidad del cliente	O		3		
SOCIALES	Manifestaciones de la poblacion que afectan directamente las labores anministrativas y operativas	A			1	
	Afectación por orden publico por paros nacionales en la oficina	A			1	
COMPETENCIA EN EL SECTOR	Posicionamiento del Producto en Nuevos Mercados	O	5			
	Competencia desleal	O	5			
SUMATORIA TOTAL		OPORTUNIDAD	5	4	1	0
		AMENAZA	12	0	2	9

[illegible]

MATRIZ DE OPORTUNIDADES

VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TODOS LOS PROCESOS	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: DL-R-007
-------------	---------------------------------	---	----------------	------------------

PROCESO	CLASIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD	OPORTUNIDAD	ACCIONES PARA ABORDAR LAS OPORTUNIDADES	RESPONSABLE	TIEMPO	AVANCES
GERENCIA	ESTRATEGICOS	Actualización Plan de Premios haciéndolo mas atractivo para el apostador	Análisis e informe del plan de premios a la junta directiva para aprobación	Gerencia general	Primer semestre	Aprobación del nuevo plan de premios
MERCADEO Y PUBLICIDAD	ESTRATEGICOS	Fortalecimiento Venta Virtual	Impulsar la pagina web de la Lotería del Tolima para dar a conocer la venta virtual y establecer la opción de compra del número favorito del cliente o lanzar números aleatorios en el caso que el cliente quiera un número a la suerte	Mercadeo y publicidad	Enero- Diciembre 2023	Análisis de comportamiento de la venta virtual
MERCADEO Y PUBLICIDAD	ESTRATEGICOS	Posicionamiento del Producto en Nuevos Mercados	Incrementar el número de distribuidores para llegar a todas las regiones del país	Mercadeo y publicidad	Enero- Diciembre 2023	Nuevos distribuidores
MERCADEO Y PUBLICIDAD	ESTRATEGICOS	Reafirmar la fidelidad del cliente y ampliar el segmento de clientes	Por medio de la ampliación del plan de premios y la entreg puntual de los premios que caen en los sorteos	Mercadeo y publicidad	Enero- Diciembre 2023	Formato de identificación de ganadores y verificación de datos
MERCADEO Y PUBLICIDAD	OPERATIVO	Competencia desleal	Campañas para mitigar y concientizar a las personas de la importancia del juego legal	Mercadeo y publicidad	Enero- Diciembre 2023	Campañas por redes sociales y medios de comunicación sobre el
GESTIÓN HUMANA	IMAGEN	Comunicación acertiva entre todas las áreas	Capacitación en la importancia de la comunicación	Gestión humana	Primer semestre	Regist de asistencia

TABLA DE PROBABILIDAD			
NIVEL	DESCRIPTOR	DESCRIPCIÓN (FACTIBILIDAD)	FRECUENCIA
1	MUY IMPROBABLE	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.
3	POSIBLE	El evento podría ocurrir en algún momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.
4	PROBABLE	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias.	Al menos de 1 vez en el último año.
5	MUY PROBABLE	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.



TABLA DE IMPACTO			
TIPO	NIVEL	SEVERIDAD	DESCRIPCIÓN En caso que el riesgo se materialice el impacto u afectación sería.....
CONTROL DE LA INFORMACIÓN	1	INSIGNIFICANTE	Se afecta a una persona en particular.
	2	MENOR	Se afecta a un grupo de trabajo interno del proceso.
	3	MEDIO	Se afecta a todo el proceso.
	4	MAYOR	La afectación se da a nivel institucional.
	5	CATASTRÓFICO	La afectación se da a nivel estratégico.
CREDIBILIDAD IMAGEN	1	INSIGNIFICANTE	Se afecta al grupo de funcionarios y contratistas del proceso.
	2	MENOR	Se afecta a todos los funcionarios y contratistas de la entidad.
	3	MEDIO	Se afecta a los usuarios de la Sede Central de la entidad.
	4	MAYOR	Se afecta a los usuarios de las Direcciones Territoriales.
	5	CATASTRÓFICO	Se afecta a los usuarios de la Sede Central y de las Direcciones Territoriales.
POLÍTICO LEGAL	1	INSIGNIFICANTE	Se producen multas para la entidad.
	2	MENOR	Se producen demandas para la entidad.
	3	MEDIO	Se producen investigaciones disciplinarias.
	4	MAYOR	Se producen investigaciones fiscales.
	5	CATASTRÓFICO	Se producen intervenciones y o sanciones para la entidad.
OPERATIVO	1	INSIGNIFICANTE	Se tendrían que realizar ajustes a una actividad concreta del proceso.
	2	MENOR	Se tendrían que realizar ajustes en los procedimientos del proceso.
	3	MEDIO	Se tendrían que realizar ajustes en la interacción de procesos.
	4	MAYOR	Se presentarían intermitencias o dificultades en la operación del proceso
	5	CATASTRÓFICO	Se presentaría paro o no operación del proceso.

REGRESAR AL MAPA DE RIESGOS

NOMBRE DEL PROGRAMA	MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN / TALENTO HUMANO	FECHA ACTUALIZACIÓN	may-23
LOCALIZACIÓN	TODA LA ORGANIZACIÓN	RESPONSABLE	
OBJETIVO			
Contribuir con el mejoramiento continuo, fortaleciendo las competencias, conocimientos y habilidades de los funcionarios de la Lotería del Tolima.			

N°	ACTIVIDADES (PIVA)	RESPONSABLES	CRONOGRAMA												Total Actividades
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
1	Buen gobierno y derechos humanos		1												1
2	Trabajo en equipo y clima organizacional			1											1
3	Organización archivo de gestión				1										1
4	Atención al cliente				1										1
5	Normatividad del sector de juegos de suerte y azar - Loterías					1									1
6	Comunicación asertiva, relaciones interpersonales, respeto				1										1
7	Sostenibilidad ambiental						1								1
8	Capacitación sobre gestión del riesgo organizacional						1	1							2
9	Manejo asertivo de nuevas tecnologías de comunicación						1	1							2
10	Capacitación de brigadas de emergencia								1	1					2
11	Capacitación comunicación asertiva								1	1					2
12	Estrategias para la fidelización de clientes								1	1					2
13	Promoción y prevención de la salud										1	1			2
14	Plataforma Secop II y Sía observa										1	1			2
15	Aportes al sistema de seguridad social y parafiscales					1									1
16	Capacitación contratación estatal												1	1	2
17	Actividades de participación ciudadana												1	1	2
18	Código de Integridad y plan anticorrupción														0
19	Capacitación en básica en excel, word y transformación digital al personal identificado						1								1
20	Manejo de nómina												1		1
21	Curso virtual en la página de función pública (MIPG)														0
22	Inducción y re inducción virtual											1	1	1	3
23	Creación de valor público, Prohibidad, Ética de lo Público y conflictos de Interés											1			1
DESEMPEÑO MENSUAL			0	2	3	2	4	2	3	3	2	4	5	4	24
% DESEMPEÑO			0%	20%	30%	20%	40%	20%	30%	30%	20%	40%	50%	40%	100%

N°	ACTIVIDADES (PMVA)	RESPONSABLES	Enero	Febrero	Marsa	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Actividades
1	Motivación laboral y trabajo en equipo		1			1					1				3
2	Celebración del día de la madre						1								1
3	Rumba terapia							1							1
4	Actividad día de San Juan														0
5	Estrés laboral y pausas activas					1									1
6	Celebración de cumpleaños		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
7	Medio día tiempo de descanso por cumpleaños		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
8	Celebración día de amor y amistad										1				1
9	Celebración festividades navideñas, e Incentivos Inmateriales														0
10	Conmemoración de la mujer en la sociedad y día del hombre				1								1		2
11	Celebración día del servidor público							1						1	2
12	Flexibilidad laboral a funcionarios que participan en el sorteo	Reglamento Interno	1			1	1	1	1	1	1	1		1	11
13	Reconocimiento al funcionario del año													1	1
14	Campaña de promoción y prevención en salud y uso de la bicicleta							1	1		1		1	1	4
15	Un día de descanso por el uso de la bicicleta							1					1		2
16	Charla en salud mental y equilibrio psicossocial											1		1	2
17	Programa de pre pensionados de la Lotería										1			1	2
18	Entradas al museo de oro y exposición de arte al personal (Educación en arte y cultura)							1				1		1	3
19	Reconocimiento de la trayectoria laboral y agradecimiento por el servicio prestado				1										1
DESEMPEÑO MEDIOAL			3	3	5	5	7	4	1	6	5	4		32	62
% DESEMPEÑO			4%	4%	6%	6%	9%	5%	1%	8%	6%	5%		40%	100%
			40%	40%	60%	60%	90%	50%	10%	80%	60%	50%		40%	100%

[illegible]

[illegible]

OBJETIVO: La LOTERIA DEL TOLIMA S.R.L. es una empresa generadora de ingresos para el Estado Tolima, a través de la explotación del juego de lotería de tipo a pique nacional y el control del departamento de juegos de Tolima y para el desarrollo del Tolima, en beneficio de los ciudadanos y en pro de mejores servicios.

VISION: La LOTERIA DEL TOLIMA S.R.L. es una empresa moderna, viable y rentable, que promueva el desarrollo económico, social y cultural del Tolima, a través de la explotación del juego de lotería de tipo a pique nacional y el control del departamento de juegos de Tolima, en beneficio de los ciudadanos y en pro de mejores servicios.

POLITICA DE CALIDAD: La LOTERIA DEL TOLIMA S.R.L. está comprometida en mejorar los estándares y resultados de sus clientes, en la atención y control efectivo de los juegos de lotería y en la participación del recurso humano cumpliendo con los principios de la información y de los recursos financieros, utilizando la tecnología y mejorando la calidad en los productos del departamento de juegos de Tolima.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Establecer los estándares y resultados de los clientes.
2. Incrementar los niveles de calidad de los servicios.
3. Lograr un crecimiento sostenido en los estándares.
4. Aumentar la satisfacción de los clientes en la atención y control efectivo de los juegos de lotería.

PROYECTO: MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS											
ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	PRECEDENCIA	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR
Revisión de la calidad de los servicios	Lograr la mejor calidad de los servicios (ISO 9001), 2015 para mejorar la competitividad y confianza de los clientes internos y externos.	%	Anual	Incrementar un 10% la satisfacción de los clientes internos y externos.	> 90%	Realizar seguimiento y controlar los incrementos de calidad en cada uno de los procesos de la entidad a través de la norma ISO 9001:2015.	100%	1. Asesoramiento y revisión de la documentación que soporta los procesos y procedimientos que realiza la entidad a cargo de cada área de proceso. (33.33%)	1. Enero - Octubre de 2023 (mensualmente hasta la mitad)	1. Unidad de proceso y control interno (supervisión general)	2. Unidad administrativa
								2. Contratar un profesional para fortalecer los procesos del sistema de gestión de la entidad (33.33%)	2. Febrero - Octubre de 2023		
								3. Seleccionar a los clientes a visitar para la respectiva recolección de información (33.33%)	3. Septiembre de 2023		

PROYECTO: MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS											
ACTIVIDAD	OBJETIVO	INDICADOR	PRECEDENCIA	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR	INDICADOR
Ventas de productos Lotería	Cumplir con la proyección de ventas fijadas para el año 2023, estimada al plan de desarrollo 2023 - 2025.	%	Mensual	Incrementar un 10% la satisfacción de los clientes internos y externos.	> 90%	Realizar seguimiento y controlar los incrementos de calidad en cada uno de los procesos de la entidad a través de la norma ISO 9001:2015.	100%	1. Asesoramiento y revisión de la documentación que soporta los procesos y procedimientos que realiza la entidad a cargo de cada área de proceso. (33.33%)	1. Enero - Octubre de 2023 (mensualmente hasta la mitad)	1. Unidad de proceso y control interno (supervisión general)	2. Unidad administrativa
								2. Contratar un profesional para fortalecer los procesos del sistema de gestión de la entidad (33.33%)	2. Febrero - Octubre de 2023		
								3. Seleccionar a los clientes a visitar para la respectiva recolección de información (33.33%)	3. Septiembre de 2023		
								1. Realizar campañas de promoción de venta de tickets VIP en redes sociales y medios de comunicación (33.33%)	1. Enero - Diciembre	1. Técnico en sistemas	2. Unidad operativa y comercial
								2. Utilizar los recursos públicos y privados para promocionar el día de venta de tickets VIP (33.33%)	2. Enero - Diciembre		
								3. Establecer incentivos a los miembros del club VIP (33.33%)	3. Enero - Diciembre		
								1. Definir las metas y los planes para los próximos meses, considerando los recursos que se requieren (33%)	1. Enero - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial	
								2. Realizar campañas publicitarias para promocionar la venta de tickets completos y/o tickets telefónicos (33%)	2. Enero - Diciembre		
								1. Realizar y participar de eventos masivos para promover la comercialización de la lotería en todo el departamento del Tolima	Enero - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial	
								1. Establecer estrategias de comercialización a través de promociones con los distribuidores a nivel nacional para la venta de tickets físicos y virtuales	Enero - Junio Julio - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial	
								1. Realizar promociones para vendedores (33%)	1. Enero - Diciembre		
								2. Entregar publicidad masiva en la base de datos de ventas a nivel nacional (33%)	2. Enero - Diciembre		
Actividades control al juego	Fortalecer la seguridad de los productos Lotería, chancas, mas y juegos predefinidos, en cuanto asegure las condiciones del sistema para la realización de juegos y seguridad al control de comercial	%	Trimestral	Incrementar un 10% la satisfacción de los clientes internos y externos.	> 90%	Realizar seguimiento y controlar los incrementos de calidad en cada uno de los procesos de la entidad a través de la norma ISO 9001:2015.	100%	1. Realizar 4 campañas a través de diversos canales para la promoción del juego legal, bajo los Modelos "Juego legal y la seguridad no es un juego" (33.33%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad operativa y comercial	
								2. Realizar la capacitación presencial y virtual sobre la importancia del juego legal en el departamento del Tolima. (33%)			
								1. Realizar mantenimiento al sistema masivo de tickets (33%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Especializado y Universitario Operativo y Comercial	
								2. Realizar la actualización de bases y gráficos (33%)			
								1. Realizar las visitas de acuerdo al cronograma de desarrollo del control de calidad y recursos en el inventario de tickets	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Especializado y Operativo y Comercial Control interno	
								1. Controlar las ventas de tickets masivos por todos los puntos de comercialización (33%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Especializado y Operativo y Comercial Control interno	
								2. Verificar las ventas con los reportes por el sistema de información (33%)			
								1. Tener identificados puntos de venta y recibo del mayor volumen de venta (33.33%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Profesional Especializado y Universitario Operativo y Comercial	
								2. Controlar la calidad de los tickets (33.33%)			
								3. Verificar el cumplimiento de las condiciones del juego de venta (33.33%)			
								1. Identificar las necesidades de los clientes externos a través de la PQR (33%)	1. Enero - Junio Julio - Diciembre	Unidad operativa y control interno (supervisión general)	2. Unidad operativa y comercial
								2. Hacer la satisfacción de los clientes a través de la encuesta mensual (33%) según tipo de encuesta definida			
Clientes internos y externos de la entidad	Fortalecer la satisfacción de los clientes internos y externos de la entidad	%	Trimestral	Incrementar un 10% la satisfacción de los clientes internos y externos.	> 90%	Realizar seguimiento y controlar los incrementos de calidad en cada uno de los procesos de la entidad a través de la norma ISO 9001:2015.	100%	1. Realizar encuestas masivas de la PQR de los clientes en el tiempo establecido	Enero - Mayo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad operativa y comercial	
								1. Realizar 2 campañas a través de los medios masivos de la entidad y medios de comunicación (33%)	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial (supervisión General)	
								2. Hacer presente institucional con actividades y eventos POP en todo el departamento en 7 Municipios del Departamento (33%)			
								1. Realizar la celebración de los cumpleaños de la Lotería del Tolima con colaboradores, distribuidores y clientes	1 y 2 Enero - Marzo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial (supervisión General)	
								2. Celebrar la Navidad con los clientes, distribuidores y funcionarios de la entidad			
								1. Participar en actividades relacionadas con el juego y el servicio de atención al cliente por el juego, que genere recordación de marca en la ciudad de Bogotá y los diferentes municipios del departamento del Tolima (33%)	Enero - Mayo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial (supervisión General)	
								Publicar a través de medios de comunicación boletines con información masiva de la lotería del Tolima (33.33%)	Enero - Mayo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial (supervisión General)	
								Contratar un profesional en comunicaciones (33.33%)	Enero - Mayo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial (supervisión General)	
								Contratar Diseño y elaboración de material POP para el desarrollo de las diferentes campañas publicitarias y de sensibilización, incorporando la campaña "Juego legal y la seguridad no es un juego" (33.33%)	Enero - Mayo Abril - Julio Agosto - Septiembre Octubre - Diciembre	Unidad Operativa y Comercial (supervisión General)	

MATRIZ DE INDICADORES			
	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO		FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023
	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 1 DE 4	CÓDIGO: CI-R-015

MISIÓN: LA LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E., ES UNA EMPRESA GENERADORA DE RECURSOS PARA EL SECTOR SALUD, A TRAVÉS DE LA EXPLOTACIÓN Y CONTROL DEL MONOPOLIO DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR A NIVEL NACIONAL, ENFOCADA EN NUESTROS CLIENTES Y EN PROCESOS DE MEJORA CONTINUA.

VISIÓN: LA LOTERÍA DEL TOLIMA EN EL 2024 SERÁ UNA EMPRESA MODERNA, VIBANTE Y SOSTENIBLE, MEDIANTE PROCESOS DE INNOVACIÓN Y FORTALECIMIENTO TECNOLÓGICO, A TRAVÉS DEL TALENTO HUMANO COMPETENTE, CONTRIBUYENDO CON EL CRECIMIENTO DE LOS RECURSOS PARA EL SECTOR SALUD.

POLÍTICA DE CALIDAD: LA LOTERÍA DEL TOLIMA E.I.C.E., ESTÁ COMPROMETIDA EN SATISFACER LAS NECESIDADES Y REQUISITOS DE SUS CLIENTES, EN LA OPERACIÓN Y CONTROL EFECTIVO DE LOS JUEGOS DE SUERTE Y AZAR; CON LA PARTICIPACIÓN DEL RECURSO HUMANO COMPETENTE PARA EL MANEJO CON TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LOS RECURSOS FINANCIEROS, UTILIZANDO LOGÍSTICA Y TECNOLOGÍA ADECUADA EN LA BÚSQUEDA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD LEGAL VIGENTE.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- SATISFACER LAS NECESIDADES Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES
- INCREMENTAR LAS TRANSFERENCIAS DE RECURSOS AL SECTOR SALUD.
- LOGRAR UN CRECIMIENTO MUTUO CON LOS DISTRIBUIDORES.
- AUMENTAR LA EFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS.

No	Proceso	Tipo De Proceso	Objetivo o Meta Del Proceso	Objetivo de calidad del indicador	Denominación Del Indicador	Clase Del Indicador	Tipo de indicador	Fórmula De Cálculo Del Indicador	Unidad De Medida Del Indicador	Frecuencia De Medición Del Indicador	Fuente De Información	Meta	Análisis del Indicador
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	ESTRATEGICO	Incremento en ventas	Medir el crecimiento en ventas anual de la Lotería del Tolima (2)	Creaimiento en ventas	Eficacia	Gestión	$\frac{\text{Ventas del año} - \text{Ventas del año anterior}}{\text{año anterior}} \times 100$	%	ANUAL	Informes de ventas del año	>=80%	Mide el crecimiento en ventas de la Lotería del Tolima respecto al año anterior
2	MERCADEO Y PUBLICIDAD	MISIONAL	Establecer el grado de satisfacción del producto en el cliente	Medir y analizar Satisfacción del cliente (1)	Grado de satisfacción del cliente	Efectividad	Control	$\frac{(\text{No de encuestas de satisfacción positivas} / \text{Número de encuestas realizadas}) \times 100}{100}$	%	SEMESTRAL	Encuestas, análisis estadísticos.	>=80%	Mide el Cumplimiento de la satisfacción del cliente frente al producto ofrecido, de las encuestas aplicadas a vendedores, distribuidores y compradores.
3			Determinar el grado de respuesta de la Lotería del Tolima frente al cliente	Oportunidad en las respuestas a inquietudes de manera que el cliente se sienta satisfecho. (1)	TRAMITE PETICIONES QUEJAS RECLAMOS (PQR)	Efectividad	Control	$\frac{(\text{No de PQR tramitados oportunamente en el periodo} / \text{No de PQR recibidas en el periodo}) \times 100}{100}$	%	SEMESTRAL	Formato diligenciado, líneas telefónicas, página web, registros.	>= 80%	Mide el cumplimiento de las respuestas dadas a los PQRS recibidas

MATRIZ DE INDICADORES													
LOTERÍA DEL TOLIMA		RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO				FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023		PÁGINA: 1 DE 4		CÓDIGO: CI-R-015			
VERSIÓN: 02													
No	Proceso	Tipo De Proceso	Objetivo o Meta Del Proceso	Objetivo de calidad del indicador	Denominación Del Indicador	Clase Del Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula De Cálculo Del Indicador	Unidad De Medida Del Indicador	Frecuencia De Medición Del Indicador	Fuente De Información	Meta	Análisis del Indicador
8	CONTROL DE JUEGOS	MISSIONAL	Cumplimiento a las actividades del plan de acción, relacionadas con las unidades de negocio de la Lotería y Chance	Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción relacionadas con el negocio de la Lotería y Chance (2)	Controlar el juego de lotería y chance.	Eficacia	Control	(Actividades ejecutadas para la vigencia / Total de actividades programadas para la vigencia) X 100	%	TRIMESTRAL	Cronograma actividades control de juegos. Mantenimiento de los recursos del sorteo y soportes de los mantenimientos. Actividades de seguimiento al contrato de concesiones	>= 90%	Medir la Satisfacción y requisitos del cliente, a través del juego legal, cumplimiento de los mantenimientos a recursos del sorteo, seguimiento al contrato de concesiones
9	GESTION FINANCIERA	APOYO	Verificación oportuna de ingresos y gastos (Estado de resultados acumulado) (4)	Medir la eficiencia en el cumplimiento de los procesos misionales (4)	Cumplimiento expectativo de ventas de Lotería	Efectividad	Gestión	(Ingresos totales recibidos / gastos totales) X 100	UNIDAD	TRIMESTRAL	Ejecución de Ingresos y gastos (Estado de resultado)	>= 1	Medir el nivel de ingresos
10			Medir el cumplimiento en transferencias según las metas del plan de desarrollo (2)	Medir el cumplimiento de las transferencias (2)	Cumplimiento expectativo de transferencias	Efectividad	Gestión	(Transferencias recaudadas en el periodo/ Transferencias giradas en el periodo) X 100	UNIDAD	TRIMESTRAL	Reporte de transferencias	1	Medir el cumplimiento de las transferencias
11			Seguimiento a la cartera sin deteriorar (4)	Medir la eficiencia en el cumplimiento del pago de cartera (4)	Cumplimiento del recaudo de la cartera	Efectividad	Gestión	(Cartera sin deteriorar mayor a 1 mes/ Saldo total de cartera sin deteriorar) X 100	%	MENSUAL	Informe de la cartera	<= 20%	Medir el nivel de recaudo de la cartera

MATRIZ DE INDICADORES

LOTERIA DEL TOLIMA		MATRIZ DE INDICADORES		CÓDIGO: CI-R-015
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 4	

No	Proceso	Tipo De Proceso	Objetivo o Meta Del Proceso	Objetivo de calidad del Indicador	Denominación Del Indicador	Clase Del Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula De Cálculo Del Indicador	Unidad De Medida Del Indicador	Frecuencia De Medición Del Indicador	Fuente De Información	Meta	Análisis del Indicador
18	ADQUISICION BIENES Y SERVICIOS	APOYO	Medir el cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Desarrollar el plan de adquisiciones (4)	Cumplimiento del plan anual de adquisiciones	Eficacia	Control	(Número de contratos liquidados / Número de contratos ejecutados) X 100	%	ANUAL	Plan anual de adquisiciones	>=85%	Medir el cumplimiento del plan anual de adquisiciones
19	GESTION INFORMATICA	APOYO	Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática	Desarrollar el plan de actividades de gestión informática (4)	Cumplimiento de programa de mantenimiento preventivo de equipos y demás actividades	Eficacia	Control	(Actividades ejecutadas /Actividades planeadas) X 100	%	TRIMESTRAL	Programación de mantenimiento de equipos, back up de equipos y demás actividades programadas	>=85%	Medir el cumplimiento de las actividades programadas en el plan de gestión informática.
20	CONTROL INTERNO	APOYO	Mejoramiento continuo	Acciones que permiten mejorar los procesos y eliminar las no conformidades (4)	Mejoras	Eficacia	Control	(No de acciones de mejora ejecutadas / total acciones de mejora planeadas) X 100	%	SEMESTRAL	Documento maestro de acciones de mejora	>=70%	Medir el cumplimiento de las acciones de mejora de la entidad
21			Cumplimiento plan de auditoria	Desarrollar el plan de auditorías de la entidad (4)	Cumplimiento al plan de auditorias	Eficacia	Control	(No de auditorías ejecutadas / total de auditorías planeadas) X 100	%	SEMESTRAL	Cronograma de auditorias	>=80%	Medir el cumplimiento de auditorias planeadas

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Revisó / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Control Interno	Comité de calidad	1. Se incluyen y unifican los indicadores de los programas de acuerdo con la caracterización de los procesos y el plan de acción de la entidad. 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
1	30-05-2022	Control Interno	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios 2. Se incluye columna de análisis del indicador
0	18/05/2020	Control Interno	Comité de calidad	1. Creación del documento

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 8
		CÓDIGO: R-067	

Fecha de ejecución de la auditoria: 26 y 27 de abril 2023

Fecha de emisión de informe: 3 de mayo 2023

OBJETIVO: Verificar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad basado bajo el enfoque de procesos, riesgos y oportunidades.

ALCANCE: Auditoría realizada a todos los procesos de implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

EQUIPO AUDITOR: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz, Eucaris Cañón Varón

CRITERIOS DE AUDITORIA: El criterio de la auditoría estará basada en el enfoque de procesos, en riesgos y oportunidades. NTC ISO 9001:2015 - MECI 1000:2014 - **cumplimiento:** normatividad vigente - **conformidad:** caracterizaciones y procedimientos - **desempeño:** requisitos de la entidad - cumplimiento de objetivos

METODOLOGÍA: La planificación de la auditoría presentó tres momentos:

Elaboración del memorando de planificación. Encuentro donde se define el alcance de la auditoría, se determina el equipo y se prepara un cronograma de auditoría. En este momento, se recopila información acerca del entorno corporativo: políticas y procedimientos, matriz de riesgos y determinación de los requisitos para los productos o servicios, entre otros.

Comprensión detallada del objeto bajo evaluación. Preguntas acerca de la matriz de riesgo y la matriz de control (que identifica todos los controles existentes).

Preparación de los procedimientos de auditoría y las técnicas: Las que se aplicarán a la evidencia de la efectividad del control del proceso auditado. Verificar que se cuente con los documentos de trabajo.

La siguiente etapa es la ejecución de la auditoría, conocida como trabajo de campo. Es la aplicación de los procedimientos y técnicas necesarias para recopilar y formalizar la evidencia, basada en los objetivos de auditoría. Es necesario que todos los hallazgos de la auditoría se relacionen en la matriz de hallazgos. Esta matriz es el soporte para la preparación de recomendaciones de auditoría.

 LOTERÍA DEL TOLIMA		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 2 DE 8
		CÓDIGO: R-067	

Una vez que se completa la ejecución, se preparará el informe de auditoría. La sugerencia es dividir el reporte en tres momentos:

- Opinión de auditoría,
- Resumen ejecutivo
- Recomendaciones de auditoría. (Con un plan de acción, alineado con la gerencia)

Se debe verificar la implementación del plan de acción.

PROCESO AUDITADO: Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad

AUDITADO: Líderes de procesos

SEDE: Lotería del Tolima

HALLAZGOS

Numeral	Reporte	C	N.C	O
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
4.2	Se evidenció en el proceso de Direccionamiento estratégico, el R-089 matriz FODA donde la organización identifica el contexto de la organización.	x		
	Se verificó en el R- 012 - revisión por la dirección, los productos de entradas y salidas	x		
4.2 8.2.2	En el proceso de Planeación Estratégica P-013 se evidenció la Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad, la estructura organizacional de la entidad y del Sistema integrado de gestión, Asimismo el plan de acción y de estratégicas establecidas en la matriz FODA , evidenciándose el cumplimiento de las acciones planificadas y oportunidades propuestas que permitieron generar las interacciones de las acciones propuestas por la Lotería, la identificación de las matrices de interrelación, partes interesadas, riesgos y oportunidades, así como la matriz de las expectativas de las partes interesadas.	X		

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 00
RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:** 18-08-2020

PÁGINA:
3 DE 8

CÓDIGO: R-067

9.3	Por medio del P- 014 Revisión por la dirección, se evidencian las entradas y salidas, donde se proponen las mejoras relacionadas con el comportamiento de cada una de las herramientas evaluadas.	X	
4.3	Se logró evidenciar la planeación estratégica del sistema integrado de gestión de calidad, a través del MA 001 Manual del Sistema Integrado de gestión de calidad, la misión, visión política de calidad y objetivos, así como la estructura operativa, mediante el mapa de procesos, y la socialización en actas del grupo de calidad.	X	
5.2.2.			
	MERCADEO Y PUBLICIDAD		
4.4.2	En el proceso de Mercadeo y publicidad se verificó por sistema de muestreo, los formatos establecidos en el proceso- encuesta R-037 a distribuidores -R-038 encuesta al concesionario, R-039 encuesta a compradores, R-040 a vendedores.	x	
6.	Mediante el P- 031 se evidenció la metodología, para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos de cada proceso.	x	
	Se observó por medio del P- 035 la Identificación de Requisitos legales, el método para la identificación, control y seguimiento, determinados para los productos y servicios.	X	
	Se pudo evidenciar en el proceso de mercadeo y publicidad que se tienen varios canales para la radicación de las PQR'S -Página web entidad, enlace servicio al cliente - contáctenos. Línea telefónica conmutador 2611023. Línea gratuita 01800 0942542-Buzón de sugerencias	X	
8.2. 2	Se verificó en el proceso de mercadeo y publicidad el registró R-035 Planeación de eventos y proyectos, mediante el cual se pudo evidenciar tres actividades: la entrega del material POP. y la Entrega de material, para nuevos clientes del club VIP. Se observó el inicio de campañas para promocionar el producto y para el impulso de venta rifas de billetes en las emisoras con las que se tienen contrato.	X	
	Se tiene el P-015 procedimiento de comunicaciones, lo que permite evidenciar la aplicación de canales de comunicación interna y externa entre los diferentes niveles de la Lotería del Tolima E.I.C.E. y sus partes interesadas.	X	
	OPERACIÓN DE JUEGOS		
8.2.1 – 8.2.2.	En el procedimiento Realización sortero P- 027, se evidenció en el flujograma el requerimiento a los delegados de la Alcaldía municipal de Ibagué, y de Seapto, para	X	

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 00
RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:** 18-08-2020

PÁGINA:
4 DE 8

CÓDIGO: R-067

	los sorteos de la Lotería, se logró evidenciar las convocatorias efectuadas a las entidades involucradas, para la vigencia 2023.			
	En el manual de comercialización M-003 CNJSA se Evidencia el Acuerdo No 003 del 7 de marzo de 2023 en donde el CNJSA autorizo el último plan de premios de la lotería del Tolima	X		
	Se Evidencia el pago semanal de premios con base en el sistema de información suministrada por el distribuidor/ formato R-053, relación de premios en el sistema en tiempo real donde muestra por sorteo las ventas	X		
	En el procedimiento control de ventas, se Evidencia el informe de distribuidores morosos (informe de cartera 2023) enviado a gerencia y unidad financiera de acuerdo a la información suministrada por el sistema.	X		
	En el procedimiento realización del sorteo P-027, Se evidenciaron los soportes del acta del mantenimiento y del informe de la empresa CIS Ltda, de fecha 5 de julio de 2022. del ultimo mantenimiento al sistema neumático de baloteras realizado por la entidad	X		
	CONTROL DE JUEGOS			
8.2.2. a).1.	Dentro del procedimiento control del juego ilegal P-020 se evidenció el cronograma de actividades para el control y mitigación del juego ilegal para la vigencia del año 2023.	X		
	Se estableció mediante el P -019 Procedimiento control de concesionarios, los controles de diseño y desarrollo de los productos y servicios, donde se logró evidenciar los mecanismos necesarios implementados para evaluar, la capacidad del diseño y desarrollo para el cumplimiento de los requisitos.	x		
	Se logró evidenciar en el proceso de P-002 Procedimiento control de producto no conforme, el R-034 Registro y control producto no conforme, la identificación del producto no conforme, en el documento se evidencia la corrección, separación, contención, devolución o suspensión de provisión del producto, información del cliente y la obtención de autorización para su aceptación.	X		

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
5 DE 8

CÓDIGO: R-067

BIENES Y SERVICIOS					
7.1.3.	En el registro R-087 del proceso de Bienes y servicios, se logró evidenciar la planificación requerida, para la operación de los procesos.		x		
8.4.2. c.) 1.	En el procedimiento Identificación de requisitos legales P-035, se observó la actualización del normograma por parte de los líderes de los procesos. por la normatividad legal vigente.		x		
GESTION HUMANA					
7.1.2	En el formato R- 055 Plan de capacitaciones de talento humano y bienestar social, se evidenciaron dieciocho capacitaciones planificadas y dirigidas al personal.		x		
7.1.4.	Se identificó en el proceso de Gestión Humana, P-016 Procedimiento de Bienestar Social, capacitación y conocimiento de la organización, el método para proporcionar y mantener el ambiente adecuado en la operación de los procesos, las encuestas realizadas al personal cuentan con las acciones pertinentes por la alta dirección.		x		
7.1 - 7.2	En la revisión al formato R- 026 "evaluación capacitación individual", donde se requiere información al personal sobre el tema que requiere se capacite, se logró evidenciar, la remisión de esta información a la alta gerencia.		x		
7.1.4	Dentro del procedimiento R-016 Bienestar social, capacitación y conocimiento de la organización, se observó que en el ítem 4.1.5 del flujograma se encuentra establecido el formato R- 099 encuesta de ambiente para el desarrollo de los procesos, evidenciándose el diligenciamiento de la información documentada en el R- 099		x		
7.1.6	Se pudo establecer que en el conocimiento de la organización información fuentes internas, la entidad no evidencia que los funcionarios con experiencia dentro de la entidad hayan compartido sus experiencias y conocimientos adquiridas con el correr del tiempo, que ayuden a garantizar que la memoria organizacional se actualice constantemente.			x	
GESTION INFORMATICA					
4.4.2	Se verificó por sistema de muestreo lo formatos establecidos en el proceso- los formatos del proceso definidos en el proceso son seis (6) se verifican por muestreo selectivo el R-007 asignación de equipos, se revisó el R/011 hojas de vida de equipos. Los cuales están conforme al proceso.		x		

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
6 DE 8

CÓDIGO: R-067

4.4.2	De la información almacenada en los equipos de las dependencias de la entidad se realiza una copia de seguridad de forma trimestral, pero se pudo evidenciar que los procesos correspondientes a las copias de seguridad se hicieron en todos los equipos de la entidad, pero uno de los equipos no fue registrado en el formato R-008 Generación Backup.				X
6.2	Conoce el objetivo del proceso de Gestión informática, proceso de apoyo del SIGC		X		
6.2	Tiene claridad sobre los objetivos de calidad que le aplican al proceso de Gestión Informática (1° y 4°)		X		
	Se pudo establecer que en la hoja de vida de equipo de cómputo y periférico R-005, el equipo No 01119 inventariado en la oficina de control interno fue trasladado a la dependencia de la unidad operativa y comercial, evidenciándose el reporte de la hoja de vida del funcionario a quien se le responsabilizo el activo en mención.				X
	Se pudo evidenciar que en los procedimientos P-009 procedimiento gestión informática, P-010 políticas de uso y manejo de recursos informáticos- P-011 Política de contraseñas y usuario, formatos, instructivos y manuales del proceso de gestión informática, se encuentran incluidas, a todas las partes interesadas, en la red -Of. sistemas-documentos públicos.		X		
7.2	En el proceso gestión informática procedimiento P-010 políticas de usos y manejo de recursos informáticos, se evidencia que la entidad ha capacitado el personal de la entidad en el cumplimiento del objetivo en cuanto al uso responsable de los sistemas de información; entendiéndose como el seguimiento de normas, políticas y buenas prácticas que salvaguarden la seguridad de la información, sistemas de información y recursos tecnológicos Institucionales con los que cuenta la entidad; situación igual se presenta con el P-011 política de contraseña y usuarios, se evidencia la socialización al personal de la entidad de la responsabilidad de la asignación de una contraseña		X		
7.1.3. b)	En el proceso de Gestión Informática procedimiento P-009 (4.2 mantenimiento), se observó que en el mantenimiento realizado a los equipos de cómputo instalados en los procesos de control interno y operativa y comercial, se diligencio el formato R- 009 "control de mantenimiento equipos de cómputo".		X		

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
7 DE 8

CÓDIGO: R-067

EVALUACION Y SEGUIMIENTO				
9.2	Se evidenció en el P-032 procedimiento de auditorías internas, los lineamientos de la norma ISO 19011:2018 así mismo, se observó las competencia del personal, idóneo como auditor.	x		

ASPECTOS DE MEJORA

1. El Plan Estratégico de Comunicaciones, debe ser socializado, con los clientes internos y partes interesadas.
2. Para la mejora en la planificación de adquisición de bienes y servicios, se considera de interés, el establecer los recursos necesarios para el cumplimiento de requisitos de la norma.
3. En el procedimiento de sistemas I-002 en cuanto a los distribuidores nuevos, documentar o ajustar en el Instructivo I-002 si es procedente la creación del distribuidor nuevo para el procedimiento de devolución bien sea que la realice por correo electrónico o por la pagina Web.

FORTALEZAS: Aspectos para resaltar en el desarrollo de la auditoría:

- Liderazgo de la alta dirección, para con la implementación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.
- El involucramiento y compromiso del equipo de trabajo.
- Un sitio Web, amigable con el distribuidor y apostador, de manera que facilita y agiliza la rápida y segura consulta.
- Los equipos y soporte 24/7 para la operatividad de la gestión informática de la entidad, especialmente lo relacionado con la operación del sorteo.