

COMUNICACIÓN INTERNA No. 005**FECHA:** Ibagué, 15 de mayo 2023**PARA:**

Nidia Victoria Castillo González
Jairo Alexander Gutiérrez Riveros
Paula Andrea Valderrama Suarique
Oscar Salguero Barco
Jesús Montealegre

Blanca Ena Barragán Toro
Fredy Mauricio Bastidas Ortiz
Eucaris Cañón
Maria Jose Valderrama

DE:

BLANCA ENA BARRAGAN TORO
Secretaria comité del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

ASUNTO: Convocatoria reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Muy Cordialmente me permito convocarlos a la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, creado mediante resolución No. 145 de 5 de septiembre de 2018.

Fecha: 23 de mayo de 2023

Lugar: Auditorio Loteria del Tolima

Hora: 2:00PM

Temas a tratar:

Seguimiento de oportunidades de mejora auditoría externa 2022 y observaciones y oportunidades de mejora auditoría interna primer semestre 2023.

Atentamente,


BLANCA ENA BARRAGAN TORO

		ACTA DE REUNIÓN No 05 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERÍA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 6	CÓDIGO: DI-R-002

Fecha: 23 de mayo 2023
Lugar: Auditorio de la Lotería del Tolima
Hora de inicio: 2:00 P.m.

Objetivo de la reunión: Seguimiento de oportunidades de mejora auditoría externa 2022 y observaciones y oportunidades de mejora auditoría interna primer semestre 2023.

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

Invitados

- Fredy Mauricio Bastidas Ortiz, Jefe de Control Interno.
- Oscar Salguero Barco - Técnico en Sistemas
- Eucaris Cañón – Aux Administrativo de Gerencia
- Jesús Montealegre – Aux Administrativo de Nómina y Almacén
- Maria Jose Valderrama Contratista

Orden del día:

Verificación de asistencia.

1. Revisión y aprobación de las oportunidades de mejora de la auditoría externa
2. Revisión y aprobación de las acciones de mejora producto de las observaciones de auditoría interna.
3. Revisión y aprobación de las oportunidades de mejora de la auditoría interna

Desarrollo de la reunión:

Siendo las 2.05 P.M, se da inicio a la quinta reunión de Comité institucional de gestión y desempeño, SICG para la vigencia 2023.

La presidenta del Comité doctora Nidia Victoria Castillo González, brinda un saludo a los asistentes e invita al comité a tener a participar de manera activa en cada uno de los comités

VERSIÓN: 01
**RESPONSABLE:
GERENTE GENERAL**
**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023**
**PÁGINA:
3 DE 6**
CÓDIGO: DI-R-002

	sobre temas claves para la organización	numerales de la norma con el objetivo de revisar y evaluar las oportunidades de mejora del SIGC y el cumplimiento de objetivos claves de la organización.			
Auditoría interna primer semestre 2023					
Observación	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.	Contar con la participación del personal con más experiencia en la entidad para que centralicen un conocimiento valioso adquirido en la empresa, con el fin de proteger el conocimiento adquirido y experimentado en el curso laboral.	Gestión humana	Cerrado	16/052023
Observación	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, fueron documentados en el formato R-008 Generación Backup.	Documentar en el formato R-08 generación Backup, el reporte de las copias de seguridad realizada a los equipos de la entidad en el primer trimestre.	Gestión informática	Cerrado	16/052023
Observación	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, sin evidenciarse el reporte de la hoja de vida del funcionario a quien se le responsabilizo el activo en mención.	Documentar en el formato hoja de vida equipo de cómputo y periféricos R-005el responsable.	Gestión informática	Cerrado	16/052023
Oportunidad de mejora	Para la mejora en la planificación de adquisición de bienes y servicios, se considera de interés, el establecer los recursos	Revisar en el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia	Adquisición de Bienes y Servicios	Cerrado	16/05/2023

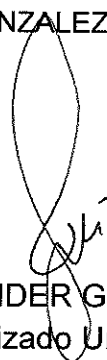
		ACTA DE REUNIÓN No 05 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DE LA LOTERIA DEL TOLIMA		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 5 DE 6	CÓDIGO: DI-R-002

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



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
 Prof. Especializado Unidad Operativa y Comercial

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO


 FREDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
 Secretario Técnico y Jefe de Control Interno

**LOTERÍA DEL
TOLIMA**

CONTROL DE ASISTENCIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

CÓDIGO: GH-R-003

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
1 DE 1

DEPENDENCIA: Gerencia TEMA: Aprobación AGU #5 de calidad

EXPOSITOR: Fredy Bastidas y Memo Jose Valderama

FECHA: 23/05/2023 DIRIGIDO A: Comité de calidad

No.	NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA	TELEFONO FIJO O CELULAR	E-MAIL	DIRECCIÓN/ENTIDAD/DEPENDENCIA	FIRMA
1	Paula Valderama	110580618	3106191215	lopez@valderamadeltolima.com	Comercial	<i>[Firma]</i>
2	Fredy Bastidas	94472001	3133060821	lopez@valderamadeltolima.com	Comercial	<i>[Firma]</i>
3	Blanca Espinoza	652440006	31259229123	puig@valderamadeltolima.com	Comercial	<i>[Firma]</i>
4	Fredy Bastidas	937641441	3125959946	lopez@valderamadeltolima.com	Comercial	<i>[Firma]</i>
5	Osvaldo Salazar	11322313	3168682015	lopez@valderamadeltolima.com	Comercial	<i>[Firma]</i>
6	Juan Pablo Valderama	1105334971	3208110815	lopez@valderamadeltolima.com	Administrativa	<i>[Firma]</i>
7	Esther Valderama	110580618	3145910842	lopez@valderamadeltolima.com	Comercial	<i>[Firma]</i>
8	Memo Jose Valderama	110580618	3106191215	lopez@valderamadeltolima.com	Administrativa	<i>[Firma]</i>

9 *[Firma]* 2894442 3106191215 Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada
1	30-06-2022	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.
0	18-08-2020	Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Creación del documento



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			
	Profesionalismo en el desarrollo de las actividades	F	5			
PROCESOS INTERNOS	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	
Incumplimiento en términos legales y respuestas a PQR	D			1		
Comunicación acertiva entre todas las áreas	F		3			
INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA	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	0
FORTALEZAS			23	22	1	0
DEBILIDADES			16	1	8	7



Formulación de estrategias

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

	Estrategia	Acciones	Fecha de inicio	Fecha de cierre	Evidencia	Área Responsable
DO Supervivencia-Reorientación	Incrementar portafolio de clientes, por medio del fortalecimiento de la 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.	21/03/2023	30/12/2023	Incremento de venta virtual	Gerencia / Mercadeo y publicidad / Sistemas
	Incrementar el portafolio de clientes, posicionando el billete de la Lotería del Tolima en nuevos mercados	Incrementar el numero de distribuidores para llegar a todas las regiones del país	21/03/2023	01/05/2023	Incremento de distribuidores	Gerencia / Mercadeo y publicidad
FA Supervivencia-defensiva	Conlar con procesos y buenas prácticas en pro de la calidad en el desarrollo de las actividades y el mejoramiento continuo, revisando constantemente los cambios en las regulaciones que afecten el desarrollo de la operación de juegos de suerte y azar	Revisión por parte de todas las áreas de la organización en los cambios normativos aplicables	21/03/2023	Todos los meses	Acta de Implementación de normatividad nueva cuando aplique	Todas las áreas
	Seguimiento y retroalimentación a los indicadores establecidos para garantizar el cumplimiento en las operaciones por parte de las áreas, para evitar la pérdida de las certificaciones por incumplimiento normativo	Reporte y revisión de indicadores de cumplimiento por parte de las áreas de la entidad.	21/03/2023	Mensual, Trimestral, semestral o anual de acuerdo a la frecuencia de cada indicador	Informe de indicadores	Todas las áreas
FO Crecimiento-Ofensiva	Reafirmar la fidelidad del cliente, por medio de la trayectoria y el reconocimiento por los 98 años en el mercado.	Por medio de la ampliación del plan de premios y la entrega puntual de los premios que caen en los sorteos	21/03/2023	30/05/2023	Entrega de premios y transferencias a la salud	Gerencia / Mercadeo y publicidad
	Reafirmar la fidelidad del cliente, por el cumplimiento de las transferencias al sector salud	Por medio de la ampliación del plan de premios y la entrega puntual de los premios que caen en los sorteos	21/03/2023	30/05/2023	Entrega de premios y transferencias a la salud	Gerencia / Mercadeo y publicidad
DA Supervivencia	Reafirmar la fidelidad del cliente, por medio del pago oportuno de los premios .	Por medio de la ampliación del plan de premios y la entrega puntual de los premios que caen en los sorteos	21/03/2023	30/05/2023	Entrega de premios y transferencias a la salud	Gerencia / Mercadeo y publicidad
	Revisión y seguimiento constante al cambio normativo aplicable.	Revisión por parte de todas las áreas de la organización en los cambios normativos aplicables	21/03/2023	30/05/2023	Acta de Implementación de normatividad nueva cuando aplique	Todas las áreas

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

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 asertiva entre todas las áreas	Capacitación en la importancia de la comunicación	Gestión humana	Primer semestre	Regist de asistencia

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	
ESTRATÉGICOS	Son aquellos que se asocian con toda posibilidad de que suceda algo relacionado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la misión institucional, la sostenibilidad y subsistencia de la entidad en el corto, mediano y largo plazo.
IMAGEN	Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la entidad, tiene que ver con conocimiento de prácticas corruptas, manejo desacertado de los medios de comunicación, insatisfacción ciudadana por el mal servicio, incumplimiento de planes, programas y proyectos.
OPERATIVO	Son aquellos relacionados con la parte operativa y técnica de la entidad que provienen de la operación cotidiana y específica de cada proceso. Dentro de ellos se pueden encontrar deficiencias en los flujos de información y comunicación, cifras, así como desarticulación entre procesos, debilidades en infraestructura, dotación y talento humano, lo cual conduce a ineficiencias, corrupción e incumplimiento de los objetivos institucionales.
FINANCIERO	Son los relacionados con la Gestión Financiera de la entidad, los cuales pueden estar relacionados con transferencias, ejecución presupuestal, pagos, tesorería, ineficiencias en el manejo de bienes, pérdidas económicas.
CUMPLIMIENTO	Son todos los relacionados con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos, aca están inmersos los requisitos regulativos, legales, contractuales, políticas internas, solicitudes de información, ética, calidad, entre otros.
TECNOLOGÍA	Son los relacionados con la capacidad de la entidad, para que la tecnología disponible y proyectada satisfaga las necesidades actuales, futuras y de soporte de la entidad. Esto tiene que ver con Software (compatibilidad, configuración), Hardware (capacidades, desempeños, obsolescencia), Sistemas (Diseños, especificidades, complejidad)
CONOCIMIENTO	Son aquellos que se relacionan con el daño generado por la pérdida de conocimiento e información vital para el desarrollo de las actividades de la entidad. En esta clasificación se encuentran los riesgos en los activos y la seguridad de la información.
AMBIENTALES	Son aquellos generados por la exposición a factores internos y externos que afectan el medio ambiente de la entidad (la contaminación, ambientes poco saludables, malos hábitos) inherentes a las actividades que desarrolla en cada proceso.
SIGC	Son aquellos relacionados con el cumplimiento del sistema integrado de gestión de calidad (MIPG, SGC)

REGRESAR AL MAPA DE RIESGOS

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



OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO		OPCIONES DE MANEJO DEL RIESGO		ZONA DE RIESGO
ASUMIR EL RIESGO	Implica que se ACEPTAN las consecuencias o efectos de la materialización del riesgo; en este caso no es necesario tomar medidas para seguir disminuyendo la probabilidad e impacto del riesgo.		Se asume el riesgo. Nota: Si el riesgo inherente se ubica en la zona baja, se debe revisar si éste riesgo amerita o no, que se incluya en el mapa de riesgos, para su administración.	Baja
REDUCIR EL RIESGO	Implica tomar medidas encaminadas a PREVENIR / DISMINUIR tanto la PROBABILIDAD como el IMPACTO . La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: a través de la mejora u optimización de los procedimientos, la implementación de acertados controles y acciones de manejo complementarias.		Se asume el riesgo. Se implementan controles y sus acciones de manejo del riesgo orientadas a disminuir la probabilidad de materialización del riesgo Y/O controles y sus acciones de manejo del riesgo, orientadas a disminuir el impacto de la materialización del riesgo. Lo anterior con el propósito de llevar el riesgo a la zona baja .	Medio
EVITAR EL RIESGO	Implica tomar medidas que REDUZCAN EL IMPACTO de la materialización del riesgo, a través del COMPARTIR O TRASPASO de las pérdidas potenciales a otras organizaciones o entidades, como en el caso de los contratos de seguros (Pólizas) o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Por ejemplo, tercerización (Outsourcing), la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar, el control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.	* Asumir el riesgo * Reducir el riesgo * Evitar el riesgo * Compartir o transferir el riesgo	Se implementan controles y sus acciones de manejo del riesgo, orientadas a disminuir o evitar la materialización del riesgo Y/O controles y sus acciones de manejo del riesgo orientadas a disminuir o evitar el impacto de la materialización del riesgo. Lo anterior con el propósito de llevar el riesgo a zona media. En lo relacionado con compartir o transferir el riesgo, teniendo en cuenta que en esta zona de riesgo se pueden producir pérdidas considerables para el proceso y/o la organización, se podría establecer el mantenimiento de pólizas (contratos de seguros), tercerización, entre otras; como controles o acciones de manejo del riesgo enfocadas a la protección. Esta opción de manejo se deberá tener en cuenta, con base en la capacidad del proceso y/o la entidad, para asumir las consecuencias del impacto producido por la materialización del riesgo.	Alta



Ibagué, 02 de diciembre de 2022

Señores
COMITÉ INSTITUCIONAL DE CALIDAD
LOTERIA DEL TOLIMA E.I.C.E.
La Ciudad

Ref. Respuesta Oportunidad de Mejora

Dando respuesta a la oportunidad de mejora No. 03 del informe de auditoria externa realizada por ICONTEC, en donde se establece fortalecer el registro de los resultados de Acción Correctiva para el dato de la Satisfacción del cliente distribuidor con respecto a los incentivos, a lo cual me permito dar la siguiente justificación:

Con fecha 24 de junio de 2022 se solicitó la eliminación de la pregunta N° 4 "El sistema de incentivos al distribuidor" del formato R-037, debido a que la entidad no puede cumplir con los requerimientos solicitados por el distribuidor, por limitaciones en los recursos financieros, ya que los distribuidores hacían requerimientos tales como el aumento del porcentaje de comisión por venta de billetes de lotería, ayudas económicas para eventos, mercados, electromenores, entre otros. Solicitud que fue aprobada mediante Acta No. 03 del Comité Institucional de Calidad con fecha 30 de junio de 2022.



PAULA ANDREA VALDERRAMA S.
Profesional Universitario Unidad Operativa y Comercial

 LOTERÍA DEL TOLIMA		MATRIZ DE INDICADORES	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 4
		CÓDIGO: CI-R-013	

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, VIABLE 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
1. SATISFACER LAS NECESIDADES Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES
 2. INCREMENTAR LAS TRANSFERENCIAS DE RECURSOS AL SECTOR SALUD.
 3. LOGRAR UN CRECIMIENTO MUTUO CON LOS DISTRIBUIDORES.
 4. 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)	Crecimiento en ventas	Eficacia	Gestión	$\frac{\text{Ventas del año} - \text{Ventas del año anterior}}{\text{Ventas del año anterior}} \times 100$	%	ANUAL	Informes de ventas del año	>=80%	Medir 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 la 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%	Medir 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	$\frac{(\text{No de PQR tramitados oportunamente en el periodo} / \text{No. De PQR recibidos en el periodo}) \times 100}{100}$	%	SEMESTRAL	Formulario diligenciado, líneas telefónicas, página web, registros.	>= 80%	Medir el cumplimiento de las respuestas dadas a los PQR recibidas

MATRIZ DE INDICADORES													
LOTERIA DEL TOLIMA		RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO				FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023		PÁGINA: 1 DE 4		CÓDIGO: CI-R-013			
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	MISIONAL	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 control de juegos (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%	Mide la Satisfacción y necesidades 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	Mide 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	Mide 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%	Mide el nivel de recaudo de la cartera

		MATRIZ DE INDICADORES		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 4	CÓDIGO: CI-R-013

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	$(\text{Número de contratos liquidados} / \text{Número de contratos ejecutados}) \times 100$	%	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 programa de mantenimiento preventivo de equipos, back up de actividades	Eficacia	Control	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades planeadas}) \times 100$	%	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 permitan mejorar los procesos y elimine las no conformidades (4)	Mejoras	Eficacia	Control	$(\text{No de acciones de mejora ejecutadas} / \text{Total acciones de mejora planeadas}) \times 100$	%	SEMESTRAL	Documento maestro de acciones de mejora	>=70%	Medir el cumplimiento de las acciones de mejora de la entidad
21			Cumplimiento plan de auditoría	Desarrollar el plan de auditorías de la entidad (4)	Cumplimiento al plan de auditorías	Eficacia	Control	$(\text{No de auditorías ejecutadas} / \text{Total de auditorías planeadas}) \times 100$	%	SEMESTRAL	Cronograma de auditorías	>=90%	Medir el cumplimiento de auditorías 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. 3. Se modifica el cuadro de control de cambios
1	30-06-2022	Control Interno	Comité de calidad	1. Se incluye columna de análisis del indicador
0	18/08/2020	Control Interno	Comité de calidad	1. Creación del documento

FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023

PÁGINA:
1 DE 2

CÓDIGO: CI-R-012

FECHA DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN		PROCESO	Nº AC /AM
11-05-2023	CORRECTIVA ☐	MEJORA ☒	Gestión Humana	AM

FUENTES DE DETECCIÓN DE NO CONFORMIDAD O DE ACCIÓN DE MEJORA

Auditorías internas ☒	Análisis de la satisfacción del cliente ☐
Auditorías externas ☐	Información del proceso ☐
Producto no conforme frecuente ☐	Incumplimiento de indicadores ☐
Otras: ☐ Especifique:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN

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.

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN

Solicitar a los funcionarios con mas antigüedad y experiencia dentro de la entidad el aporte y aseguramiento para que los colaboradores incrementen su conocimiento facilitando instancias de aprendizaje a traves de la experiencia y la reflexion, por ejemplo, mediante la utilizacion de lecciones aprendidas que retroalimenten los procedimientos de casos de éxito y fracaso.

DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION

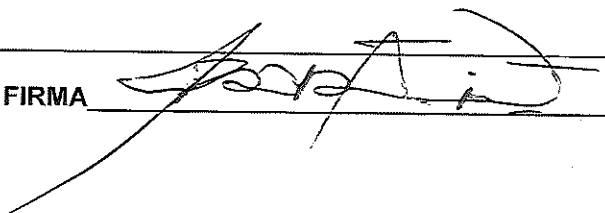
Omision por parte del lider del proceaso en buscar instancias de aoprendizaje basadasen las experiencias y relatos que ayuden a los principiantes a la acciones de mejora continua.

PLAN DE ACCION				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA
Contar con la participacion del personal con mas experiencia en la entidad para que centralicen un conocimiento valiosísimo adquirido en la empresa para la proteccion del conocimiento adquirido y	Auxiliar de nomina y almacen	PROGRAMADA	Auditor Lider	X		16/5/2023
		REAL				

		FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: CI-R-012

experimentado en el curso laboral .						
--	--	--	--	--	--	--

OBSERVACIONES

FECHA DE CIERRE 23/5/2023 FIRMA 

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. 2. Se módica el cuadro de control de cambios
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1. Se incluye columna de análisis del indicador
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	1. Creación del documento

7.1.6

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSION: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GH-R-009

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

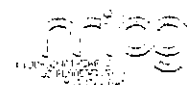
- a. Nombre: FERNANDO RAMIREZ MORA
- b. Proceso al cual pertenece: Unidad operativa y comercial
- c. Tiempo que lleva en la empresa: 22 años

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.

- OPERACION DEL SISTEMA NEUMATICO EN LA REALIZACION DEL SORTEO DE LA LOTERIA DEL TOLIMA. - ORGANIZACION, CLASIFICACION DE LAS DEUDAS, EMISIÓN DE PREMIOS, LA UTILIZACION - APRENDIZAJE EN LOS DIFERENTES PROCESOS
--

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



		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GH-R-009

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- a. Nombre : Anyela Judith Hernandez Saundhu
- b. Proceso al cual pertenece : Financiera
- c. Tiempo que lleva en la empresa : 7 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.

Inicie en esta maravillosa empresa en el año 2015, sin haber trabajado antes en el sector público, he aprendido mucho de presupuesto, apoyo a la unidad financiera y debido a las capacitaciones ofrecidas por la entidad tengo bastante conocimiento acerca de MIPG - Sistema Integrado de Gestión, de la norma ISO 9001:2015

Me siento muy orgullosa de seguir siendo parte de esta entidad, que día a día se convierte por su calidad y por convertirse en la Empresa más social de Colombia.

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

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GH-R-009

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- a. Nombre : Alba Luz Toile Luna
- b. Proceso al cual pertenece : Unidad Operativa y Comercial
- c. Tiempo que lleva en la empresa : 9 años 11 meses

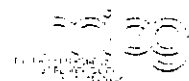
2. INFORMACION FUENTES INTERNAS

- 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.

Socializar y atención al cliente, como ser humano como persona en todos sus aspectos, no solo como comprador es el caso de los clientes abonados vip. (no como cliente sino como persona). La Disciplina aplicada en toda labor desde la mas pequeña (labor) hasta la mas grande, se debe tener para tener éxito en todo. Disciplina (puntualidad, compromiso, seriedad, responsabilidad) etc.

Ética, en reserva, en el trabajo, (todo). La Lealtad a quienes nos brindan su amistad, trabajo en equipo, conocimiento ganado y Aprendido, ser positivo, no culpar a nadie, centrarse en los éxitos y no en fracasos

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



FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023

PÁGINA:
1 DE 2

CÓDIGO: CI-R-012

FECHA DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN		PROCESO	N° AC /AM
11-05-2023	CORRECTIVA ☐	MEJORA ☐	Gestión Informática	AM

FUENTES DE DETECCIÓN DE NO CONFORMIDAD O DE ACCIÓN DE MEJORA

Auditorías internas ☐	Análisis de la satisfacción del cliente ☐
Auditorías externas ☐	Información del proceso ☐
Producto no conforme frecuente ☐	Incumplimiento de indicadores ☐
Otras: ☐ Especifique:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN

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.

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN

Realizar el reporte del equipo faltante en el formulario R-008 generacion Backup del primer trimestre.

DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION

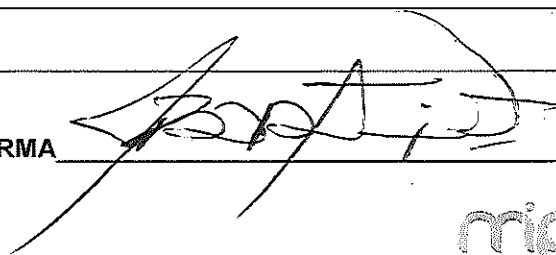
Al momento de realizarsen las actividades, se omitió el diligenciamiento del formato establecido.

PLAN DE ACCION				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA
Documentar en el formato R-08 generacion Backup, el reporte de las copias de seguridad realizada a los equipos de la entidad en el primer trimest	Tecnico en Sistemas	PROGRAMADA	Auditor Lider	X		16/5/2023
		REAL				

OBSERVACIONES

FECHA DE CIERRE 23/5/2023

FIRMA





VERSION: 00

**RESPONSABLE:
TÉCNICO EN SISTEMAS**

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
30-06-2022

PAGINA:
1 DE 1

CODIGO: R-008

TIPO DE COPIA: Estaciones de Trabajo - Primer Trimestre

Elaboró:	Revisó/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Técnico en Sistemas	Comité De Calidad	1. Se implementa el SIGC 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC

000000

		FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: CI-R-012

FECHA DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN		PROCESO	N° AC /AM
11-05-2023	CORRECTIVA ☐	MEJORA ☐	Gestión Informática	AM

FUENTES DE DETECCIÓN DE NO CONFORMIDAD O DE ACCIÓN DE MEJORA	
Auditorías internas ☐	Análisis de la satisfacción del cliente ☐
Auditorías externas ☐	Información del proceso ☐
Producto no conforme frecuente ☐	Incumplimiento de indicadores ☐
Otras: ☐ Especifique:	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN
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(premios), sin evidenciarse la actualización del formato establecido en el Item Funcionario Responsable.

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN
Realizar el reporte del funcionario responsable del activo bajo se responsabilidad.

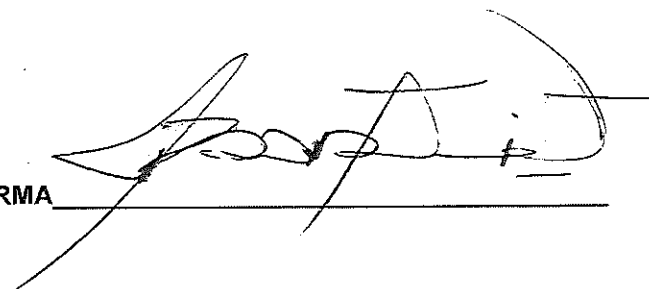
DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION
Al momento de realizarse las actividad, se omitio el diligenciamiento del formato establecido.

PLAN DE ACCION				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA
Documentar en el formato hoja de vida equipo de computo y perifericos R-005 el funcionario responsable.	Tecnico en Sistemas	PROGRAMADA	Auditor Lider	X		16/5/2023
		REAL				

OBSERVACIONES

FECHA DE CIERRE 23/5/2023

FIRMA



Ibague, 16 de mayo de 2023

Doctor
FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Oficina de Control Interno
Lotería del Tolima
Ciudad

Respetado Dr.

Asunto: Respuesta observación Auditoría Interna 2023.

Observación:

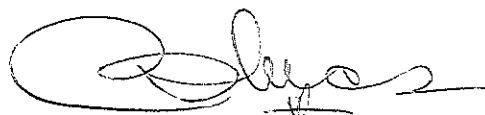
"Para la mejora en la planificación de adquisición de bienes y servicio, se considera de interés, el establecer los recursos necesarios para el cumplimiento de requisitos de norma"

Respuesta:

Dentro del presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia 2023, Acuerdo de Junta Directiva No 09 del 19 de diciembre de 2023, se asignaron recursos económicos en el mantenimiento del Sistema SICG en el rubro: ¢

- 2.1.2.0202.0008
- CPC-83990 Otros Servicios profesionales, técnicos y empresariales
Auditoría Icontec
Sistema de Gestión de Calidad
Apoyo Auditoría Icontec

Atentamente



BLANCA ENA BARRAGAN TORO
Secretaria General y Juridica.

Recibido
16-05-2023

		SOLICITUD DE ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y ANULACIÓN DE DOCUMENTOS		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: DI-R-008

Fecha: 23/05/2023.

Proceso: Sesión Informática

Tipo de solicitud:

Elaboración ☐

Actualización ☒

Anulación ☐

Justificación de la solicitud:

Se actualiza el instructivo. Aprobación del soporte transmisión
Revolución y envío de archivos superados con una nota
circular cuando se de el caso de distribuidores nuevos.
dando cierre a una oportunidad de mejora de auditoría interna

Firma Solicitante,

Nombre Oscar Salgado B.
Cargo Técnico de Solución

Viabilidad líder del proceso,

Observaciones:

Se da cierre a la oportunidad de mejora de auditoría
interna del primer semestre.

Nombre Oscar Salgado B.
Cargo Técnico de Solución

COMUNICACIÓN INTERNA No. 006**FECHA:** Ibagué, 28 de julio 2023**PARA:**

Nidia Victoria Castillo González
Jairo Alexander Gutiérrez Riveros
Paula Andrea Valderrama Suarique
Oscar Salguero Barco
Jesús Montealegre

Blanca Ena Barragán Toro
Fredy Mauricio Bastidas Ortiz
Eucaris Cañón
Maria Jose Valderrama
Yenifer Tatiana Riveros
Anyela Hernández Saavedra

DE:**BLANCA ENA BARRAGAN TORO**

Secretaria comité del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

ASUNTO: Convocatoria reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Muy Cordialmente me permito convocarlos a la reunión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, creado mediante resolución No. 145 de 5 de septiembre de 2018.

Fecha: 2 de agosto de 2023

Lugar: Auditorio Lotería del Tolima

Hora: 2:00PM

Temas a tratar:

Revisión y aprobación de TRD, TVD, Política y Programa de Gestión Documental por parte del Comité institucional de gestión y desempeño, SIGC.

Atentamente,


BLANCA ENA BARRAGAN TORO