

Ibagué, 9 de mayo de 2023

## COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: OSCAR SALGUERO BARCO, Técnico en Sistemas

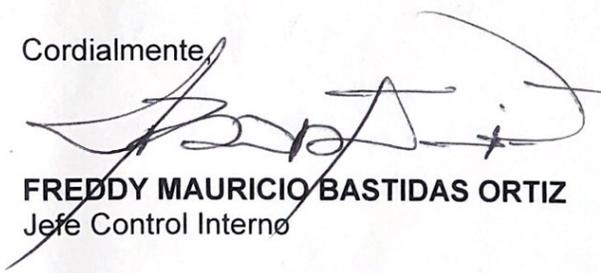
DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

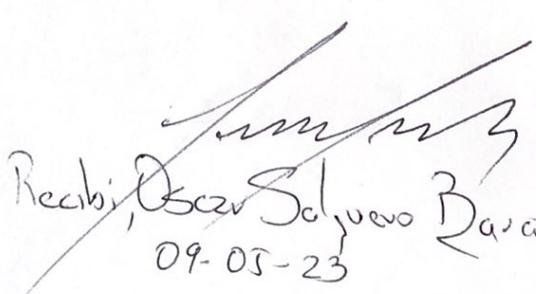
ASUNTO: Aspecto de mejora Auditoria Interna de Calidad 2023.

En la Auditoria de Calidad a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 26 y 27 de abril de 2023, se determinaron tres (3) aspectos de mejora el cual constituye un objetivo del proceso de mejora continua para la entidad, se pudo establecer una acción de mejora en el proceso que usted lidera cual es: *"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 página Web"*

Por lo anterior, solicito a usted amablemente a la mayor brevedad posible, se tomen las acciones correctivas con el fin de establecer los lineamientos para abordar la mejora.

Cordialmente,

  
**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control Interno

  
Recibi, Oscar Salguero Barco  
09-05-23

Ibagué, 23 de mayo de 2023

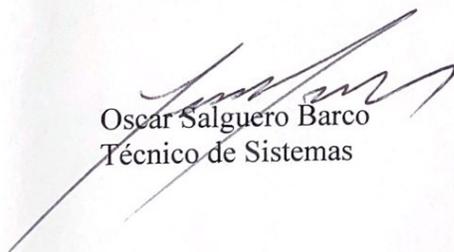
Doctor  
FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ  
Jefe de Control interno  
Lotería del Tolima

Asunto: Aspecto de mejora auditoría

Respetado Doctor Bastidas,

Atendiendo la solicitud de acción de mejora establecida en la auditoría interna de calidad llevada el día 26 y 27 de abril de 2023, en el cual plantea: “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 página Web”, para lo cual me permito anexar en un (1) folio el ajuste realizado al Instructivo I-002 que en la actualización del documento de calidad con fecha 23-05-2023, quedo con el código GI-I-001 Instructivo preparación del sorteo, transmisión devolución y envío de archivos Supersalud, quedando el ajuste en la Pág. 3 Numeral 5. REGISTRO DE DEVOLUCION, como una Nota en el respectivo numeral.

Cordialmente,



Oscar Salguero Barco  
Técnico de Sistemas

Recibido  
23-05-2023

		<b>INSTRUCTIVO PREPARACIÓN DEL SORTEO, TRANSMISIÓN DEVOLUCIÓN Y ENVÍO DE ARCHIVOS SUPERSALUD</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 03	<b>RESPONSABLE:</b> TÉCNICO EN SISTEMAS	<b>FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN:</b> 23-05-2023	<b>PÁGINA:</b> 3 DE 11	<b>CÓDIGO:</b> GI-I-001

*pago premios por modem por XXXX, creada OK. De esta manera el proceso fue realizado correctamente.*

### 4.3 CARGAR CUPOS

- En primer lugar, se debe abrir el archivo llamado **Asignación\_sin\_disponible-XXXX(Número del Sorteo).dat**, se identifican y eliminan los cupos de los distribuidores que se van a perforar en el sorteo según instrucciones dadas por el profesional universitario de la unidad operativa y comercial.
- Después de realizar la perforación de los cupos, se procede a ingresar al sistema de información mediante el link [http://123.adacsc.co/lot\\_modulos/](http://123.adacsc.co/lot_modulos/) con las credenciales asignadas.
- Una vez en el sistema de información, se selecciona el módulo de **loterías – asignación – Importar Archivo Asignación**, se diligencia el número del sorteo y se carga el archivo **Asignación\_sin\_disponible-XXXX(Número del Sorteo).dat** mediante el botón examinar, por último, se da clic en cargar asignación. Este proceso termina cuando el sistema de información muestra el listado de los distribuidores con su respectivo cupo.
- Para verificar que el cupo este bien cargado se genera el reporte de listado de ventas, con este se procede a validar que los cupos por distribuidor correspondan según los asignados por la entidad.
- **Nota:** cuando quedan mal los cupos cargados (se verifica con el listado de ventas) se procede a borrar en la base de datos la asignación creada para el sorteo y se vuelve a cargar.

### 5. REGISTRO DE DEVOLUCION

Teniendo en cuenta que ya se han surtido en su totalidad los anteriores pasos, siendo las 3:30 P.M se habilitan la devolución a través del sistema de información, en caso de que se presenten novedades se tiene habilitado el correo electrónico [sistemas@loteriadeltolima.com](mailto:sistemas@loteriadeltolima.com) para recibir los archivos de devolución y posteriormente realizar el cargue de forma local al sistema de información, esto como plan de contingencia.

**Nota:** Para los distribuidores nuevos se creará y se parametrizará el usuario y contraseña en el sistema de información, para que puedan cargar el archivo de devolución y/o foráneas del sorteo correspondiente; una vez legalizado los tramites contractuales.

Ibagué, 9 de mayo de 2023

### COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: BLANCA ENA BARRAGAN TORO  
Secretaria General y Jurídica

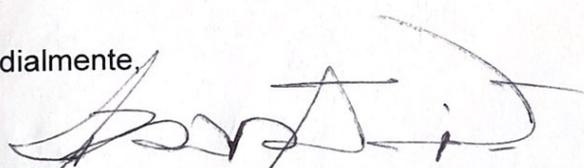
DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

ASUNTO: Aspecto de mejora Auditoria Interna de Calidad 2023.

En la Auditoria de Calidad a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 26 y 27 de abril de 2023, se determinaron tres (3) aspectos de mejora el cual constituye un objetivo del proceso de mejora continua para la entidad, se pudo establecer una (1) acción de mejora en el proceso que usted lidera cual es: *"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"*

Por lo anterior, solicito a usted amablemente a la mayor brevedad posible, se tomen las acciones correctivas con el fin de establecer los lineamientos para abordar la mejora.

Cordialmente,

  
**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control Interno

*Recibido:  
09.05.2023  
[Signature]*

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: ç

- 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 Jurídica.

*Recibido  
16-05-2023*

Ibagué, 4 de mayo de 2023

### COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA  
Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa

DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

ASUNTO: Observaciones halladas en la Auditoria Interna de Calidad 2023.

En la Auditoria Interna de Calidad a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 26 y 27 de abril de 2023, se determinaron tres (3) hallazgos de observación del cual sí existe un cumplimiento, pero que en el futuro puede convertirse en un incumplimiento debido a cómo se está desarrollando esa actividad en los procesos; en el proceso que usted lidera, se pudieron determinar las siguientes observaciones: 1. 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.

Por lo anterior, solicito a usted amablemente a la mayor brevedad posible, se tomen las acciones de mejora que se registraran en el formato R-073 Formato de Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora. para lograr la eliminación de las causas de esas observaciones y se tomen las acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Cordialmente,

  
**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control Interno

*4 Mayo - 2023*  




## 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 <input type="checkbox"/>	MEJORA <input checked="" type="checkbox"/>	Gestión Humana	AM

### FUENTES DE DETECCIÓN DE NO CONFORMIDAD O DE ACCIÓN DE MEJORA

Auditorías internas <input checked="" type="checkbox"/>	Análisis de la satisfacción del cliente <input type="checkbox"/>
Auditorías externas <input type="checkbox"/>	Información del proceso <input type="checkbox"/>
Producto no conforme frecuente <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de indicadores <input type="checkbox"/>
Otras: <input type="checkbox"/> 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 valiosisimo adquirido en la empresa patra 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	<ol style="list-style-type: none"><li>Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.</li><li>Se módica el cuadro de control de cambios</li></ol>
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>Se incluye columna de análisis del indicador</li></ol>
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>Creación del documento</li></ol>

		<b>CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
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 : 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 DEVOLUCIONES, EMBALAJAMIENTO, PLANILLAS DE PREMIOS, LA UTILIZACION  
 - APRENDIZAJE EN LOS DIFERENTES PROCESOS

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

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

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

- ORGANIZACIÓN y clasificación de la información  
 - Registros de los formatos de CALIDAD (PREMIOS y DEVOLUCIONES)  
 - Apoyo técnico en los EQUIPOS de los SISTEMAS NEUMÁTICOS de la LOTERIA DEL TOLIMA.

#### 4. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:

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

##### Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional Especializado 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	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoría. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Creación del documento

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

### 1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- a. Nombre : Angela Judith Hernandez Saundin
- 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 presupuestos, apoyo a la unidad financiera y debido a los 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 compromete por su calidad y por convertirse en la Empresa más social de Colombia.

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

 <b>LOTERÍA DEL TOLIMA</b>		<b>CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 9-05-2023	<b>PÁGINA:</b> 2 DE 2	<b>CÓDIGO:</b> GH-R-009

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

- Que tenemos un excelente Plan de Premios

- Somos la Empresa más social de Colombia

- Cumplimos con todos los indicadores de Gestión y Calidad

- Cumplimos con las metas de transferencia al sector salud

#### 4. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:

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

##### Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional Especializado 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	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoria. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Creación del documento

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

**1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN**

- a. Nombre : Alba Luz Tole 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, con promiso, seriedad, responsabilidad) etc. Etica, 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)

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

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

Lectura de premios, identificar códigos sorteos el que abona y valores reconocidos por el sistema. Llevar al distribuidor la información evidenciada correcta y sin errores.  
 La atención personalizada y veraz al cliente VIP. Estimulándolo e incentivándolo a comprar y renovar la compra del producto.  
 Dar la información de valores de los premios y aproximaciones del plan de premios y promocionales. Plan de premios (vigente).

**4. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:**

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

**Control de cambios**

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional Especializado 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	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoria. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Creación del documento

Ibagué, 4 de mayo de 2023

### COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: OSCAR SALGUERO BARCO, Técnico en Sistemas

DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

ASUNTO: Observaciones halladas en la Auditoria Interna de Calidad 2023.

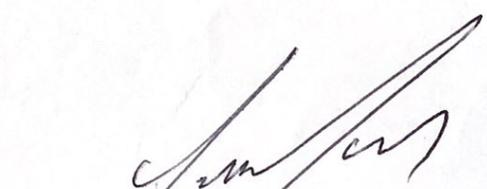
En la Auditoria Interna de Calidad a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 26 y 27 de abril de 2023, se determinaron tres (3) hallazgos de observación del cual sí existe un cumplimiento, pero que en el futuro puede convertirse en un incumplimiento debido a cómo se está desarrollando esa actividad en los procesos; en el proceso que usted lidera, se pudieron determinar las siguientes observaciones: 1. 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 de Backup. 2. 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 ítem funcionario responsable.

Por lo anterior, solicito a usted amablemente a la mayor brevedad posible, se tomen las acciones de mejora que se registraran en el formato R-073 Formato de Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora. para lograr la eliminación de las causas de esas observaciones y se tomen las acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Cordialmente,



**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
Jefe Control Interno



Recibí, Oscar Salguero Barco  
04-05-23



## 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 <input type="checkbox"/> MEJORA <input checked="" type="checkbox"/>	Gestión Informática	AM

FUENTES DE DETECCIÓN DE NO CONFORMIDAD O DE ACCIÓN DE MEJORA	
Auditorías internas <input type="checkbox"/>	Análisis de la satisfacción del cliente <input type="checkbox"/>
Auditorías externas <input type="checkbox"/>	Información del proceso <input type="checkbox"/>
Producto no conforme frecuente <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de indicadores <input type="checkbox"/>
Otras: <input type="checkbox"/> 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 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 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





# 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

## Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.</li><li>Se módica el cuadro de control de cambios</li></ol>
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>Se incluye columna de análisis del indicador</li></ol>
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>Creación del documento</li></ol>







## 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 <input type="checkbox"/>	MEJORA <input checked="" type="checkbox"/>	Gestión Informática	AM

### FUENTES DE DETECCIÓN DE NO CONFORMIDAD O DE ACCIÓN DE MEJORA

Auditorías internas <input type="checkbox"/>	Análisis de la satisfacción del cliente <input type="checkbox"/>
Auditorías externas <input type="checkbox"/>	Información del proceso <input type="checkbox"/>
Producto no conforme frecuente <input type="checkbox"/>	Incumplimiento de indicadores <input type="checkbox"/>
Otras: <input type="checkbox"/> 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 ítem Funcionario Responsable.

### TRATAMIENTO O CORRECCIÓN

Realizar el reporte del funcionario responsable del activo bajo su responsabilidad.

### DETERMINACIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN

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

PLAN DE ACCIÓN				VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN	FECHA DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	SI	NO	FECHA
Documentar en el formato hoja de vida equipo de cómputo y periféricos R-005 el funcionario responsable.	Tecnico en Sistemas	PROGRAMADA	Auditor Lider	X		16/5/2023
		REAL				

### OBSERVACIONES

FECHA DE CIERRE

23/5/2023

FIRMA



## 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

### Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.</li><li>Se módica el cuadro de control de cambios</li></ol>
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>Se incluye columna de análisis del indicador</li></ol>
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"><li>Creación del documento</li></ol>



# HOJA DE VIDA EQUIPO DE COMPUTO Y PERIFÉRICOS

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:  
TÉCNICO EN SISTEMAS

FECHA DE INICIO/  
ACTUALIZACIÓN:  
9-05-2023

PÁGINA:  
1 DE 2

CÓDIGO: GI-R-005

No. de Activo: 01119

Nombre Equipo: UOC-ECOM03

Funcionario Responsable: Alba Luz Tole Luna

Cargo del responsable: Aux Adm de Premios

Área: Unidad Operativa y Comercial

### DATOS GENERALES:

Sistema Operativo : Windows 10 Home

Tipo de Sistema : 64 Bits

Utilitarios : Office 365

Antivirus : Sophos

Otros : \_\_\_\_\_

### DISPOSITIVOS: Equipo de Escritorio

#### TORRE

Marca: Janus

Serial: 140322249483

Unidad CD/DVD : SI

#### MOITOR

Marca: LG

Modelo : 20M35ASA

Serial: 312NDEZ9W916

#### TECLADO

Marca: Genius

Serial: XP18S2611241

### BOARD:

Procesador : Intel Core I3 - 3240

Velocidad Procesador : 3.40Ghz

Memoria RAM: : 4.00 Gb

Capacidad Disco Duro: : 500 TB

Sistema de Archivos: : NTFS

Otros: \_\_\_\_\_

### ADAPTADOR RED:

Adaptador red : Ethernet - Realtek

Velocidad: : 1.0 Gbps

Dirección IP: : 192.168.1.103

Mascara Subred: : 255.255.255.0

Puerta de Enlace: : 192.168.1.1

Dirección MAC: : B8-97-5A-3C-CC-5C

DISPOSITIVOS	IP	MAC	SERIAL	PLACA

### Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**VERSION: 02**
**RESPONSABLE:  
TÉCNICO EN SISTEMAS**
**FECHA DE INICIO/  
ACTUALIZACIÓN:  
9-05-2023**
**PÁGINA:  
2 DE 2**
**CÓDIGO: GI-R-005**
**Control de cambios**

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.</li> <li>2. Se modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.</li> </ol>
1	30-06-2022	Técnico en sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se implementa el SIGC.</li> <li>2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC</li> </ol>
0	18-08-2020	Técnico en sistemas	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Creación Del documento</li> </ol>

		<b>ACTA DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 02	<b>RESPONSABLE:</b> JEFE DE CONTROL INTERNO	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 9-05-2023	<b>PÁGINA:</b> 1 DE 2	<b>CÓDIGO:</b> CI-R-005

**ACTA No. 003**

**TEMA** Cierre acciones correctivas y de mejora Primera Auditoria Interna al sistema integrado de Gestión de Calidad 2023.

**FECHA DE CIERRE** 23 de mayo de 2023

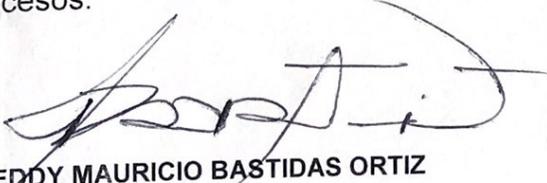
**AUDITOR LÍDER** Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

La oficina de Control Interno en desarrollo de la Primera auditoria interna de calidad 2023 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, programada para los días 26 y 27 de abril, evidencio observaciones a dos (2) de los procesos auditados; dos (2) observaciones al proceso de informática y uno(1) al proceso de gestión humana, del cual se les notifico a los respectivos líderes del informe definitivo de la auditoria; cada uno de ellos presentó un plan de acción de mejora que registro en el formato seguimiento de acciones correctivas y de mejora CI-R-012; para las observaciones, se tomaron las acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Igualmente se presentaron dos aspectos de mejora: al proceso de gestión informática y de adquisición de bienes y servicios; acciones que cada uno de los lideres acataron y presentaron las respectivas acciones correctivas para abordar las mejoras.

Finalizado el tiempo establecido en el cronograma (16 de mayo de 2023), la oficina de control interno verificó que la información allegada por los líderes de los procesos para subsanar las observaciones y acciones de mejora, han sido eficaces y oportunas, por lo tanto, da por cerrado el ciclo de la primera auditoría interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2023

De la presente decisión, se dará conocimiento a los respectivos líderes de los procesos.

  
**FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ**  
 Jefe Control Interno

**ACTA DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA  
INTERNA**

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:  
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/  
ACTUALIZACIÓN:  
9-05-2023

PÁGINA:  
2 DE 2

CÓDIGO: CI-R-005

**Control de cambios**

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.</li> <li>Se módica el cuadro de control de cambios</li> </ol>
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Se incluye columna de análisis del indicador</li> </ol>
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>Creación del documento</li> </ol>