

Ibagué, 21 de septiembre de 2023

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: BLANCA ENA BARRAGAN TORO
Secretaria General y Jurídica

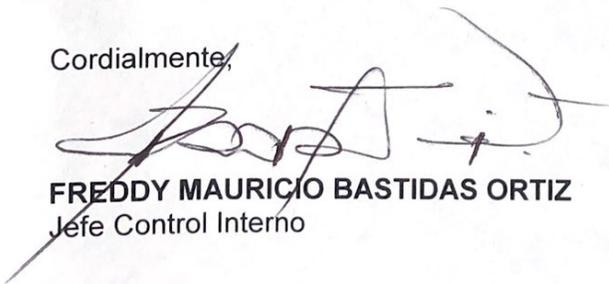
DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

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 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023, se determinó un (1) aspecto 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: "Se recomienda que todos los documentos donde se solicita la firma del personal y/o partes interesadas, se especifique el nombre de la persona que va a firmar, para la fácil y ágil identificación cuando se requiera(BS-R-011 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES)."

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:
21-septiembre 2023
[Signature]*

Ibagué, 21 de septiembre de 2023

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: BLANCA ENA BARRAGAN TORO
Secretaria General y Jurídica

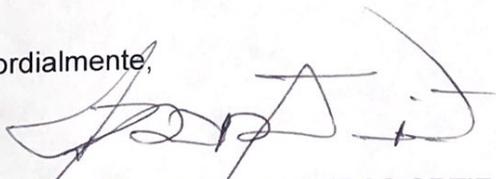
DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

ASUNTO: Observación Auditoria Interna de Calidad 2023.

En la Auditoria de Calidad a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023, se determinó una (1) observación el cual constituye un objetivo del proceso de mejora continua para la entidad, se pudo establecer una (1) observación en el proceso que usted lidera cual es: "Numeral 4.4.2 y 8.1. El proceso de bienes y servicios debe actualizar el manual de contratación en el numeral "2.5.3 Procedimiento y funcionario responsable Invitación Abierta", en donde primero se realiza el proceso de adjudicación a nombre del proponente seleccionado y después se solicita a la unidad Financiera el Registro Presupuestal a nombre del proponente Ganador, y en el manual se encuentra, al contrario."

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:
21-sep/2023
[Signature]*

Ibagué, 22 de septiembre de 2023

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

Respetado Dr.

Asunto: Respuesta Observación y Aspecto de Mejora Auditoría Interna de Calidad 2023.

Observaciones y mejoras:

1. "El Proceso de bienes y servicios debe actualizar el manual de contratación en el numeral 2.5.3 Procedimiento y funcionario responsable Invitación Abierta, en donde primero se realiza el proceso de solicitud de adjudicación a nombre del proponente seleccionado y después se solicita a la Unidad Financiera el Registro Presupuestal a nombre del proponente Ganador, y en el Manual se encuentra al contrario.
2. "Se recomienda que en todos los documentos donde se solicita la firma del personal y/o partes interesadas, se especifique el nombre de la persona que va a firmar, para la fácil y ágil identificación cuando se requiera (BS-R-011 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES)"

Respuesta:

1) Observación

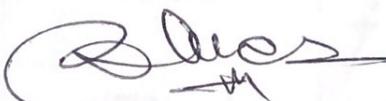
- Mediante Acta del Comité Institucional de Gestión de Desempeño de fecha 25 de septiembre de 2023, se aprueba por parte del Comité de Calidad, el orden del contenido de los literales k y l del numeral 2.5.3 del Manual de Contratación el cual quedo así:
- k) El profesional Especializado de la Unidad Administrativa proyectará la resolución de adjudicación a nombre del proponente seleccionado por el Comité Evaluador, esta es comunicada al proponente seleccionado y se enviará al Técnico de Sistemas o funcionario que haga sus veces quien debe publicar en la página www.loteriadeltolima.com, link contratación régimen especial.
- l) El Profesional Especializado de la Unidad que requiere el bien o servicio, solicitará a la Unidad de Financiera el Registro Presupuestal a nombre del proponente ganador, por el valor de esta, solicitando el reintegro al certificado de disponibilidad si este es por mayor valor.

2) Aspecto de Mejora

A partir de la fecha el formato *BS - R-011 EVALUACION CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES Y LIQUIDACION CONTRATACION DE MINIMA CUANTIA* se le agregará el nombre del supervisor del contrato.

El mencionado Manual se encuentra publicado en la pagina web de la Entidad.

Atentamente



BLANCA ENA BARRAGAN TORO
Secretaria General y Juridica.

Recibido
22/09/2023



**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-010
-------------	---	---	-------------------	------------------

FECHA DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN		PROCESO	N° AC /AM
25/09/2023	CORRECTIVA <input type="checkbox"/>	MEJORA <input checked="" type="checkbox"/>	Bienes y Servicios	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 recomienda que todos los documentos donde se solicita la firma del personal y/o partes interesadas, se especifique el nombre de la persona que va a firmar, para la fácil y ágil identificación cuando se requiera. (BS-R-011 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES).

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN
 Actualizar el formato BS-R-011 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES en donde se incluya el espacio para el nombre del supervisor del contrato.

DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION (Solo si es una NC)
 No aplica

PLAN DE ACCION				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA
Actualizar el formato BS-R-011 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES en donde se incluya el espacio para el nombre del supervisor del contrato.	Secretaria general y juridica	PROGRAMADA		X		22/9/2023
		REAL				

OBSERVACIONES

FECHA DE CIERRE 29/9/2023 FIRMA [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-010

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">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	<ol style="list-style-type: none">1. Se incluye columna de análisis del indicador
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none">1. Creación del documento

Ibagué, 21 de septiembre de 2023

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial

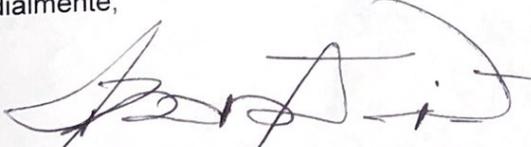
DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

ASUNTO No Conformidad Auditoria Interna de Calidad 2023.

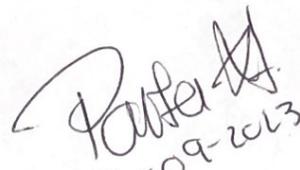
En la Auditoria de Calidad a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023, se determinaron dos (2) No Conformidades, el cual constituye un objetivo del proceso de mejora continua para la entidad, se pudo establecer una(1) No Conformidad en el proceso que usted lidera cual es: "En el Proceso De Mercadeo Y publicidad se evidencia que no se tiene actualizado MP-R-009 PLAN DE COMUNICACIONES, el cual se tiene que aterrizar a la periodicidad de las publicaciones en las diferentes redes sociales, así como incluir en el plan de red social Threads que se implementó en la entidad. Adicional el MP-R-002 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES dice que se debe llevar un informe para mantener la memoria Institucional y se evidencia la ausencia de dicho informe".

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, para lo cual deberán presentar el plan de mejoramiento a la oficina de control interno mediante los formatos, CI-R-012 seguimiento de acciones correctivas y de mejora, CI-R-016 matriz de análisis causa raíz y CI-R-017 plan de acción no conformidades-acciones de mejora-observaciones.

Cordialmente,



FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno



Paula A.
21-09-2023

Ibagué, 21 de septiembre de 2023

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: OSCAR SALGUERO BARCO, Técnico en Sistemas
DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
ASUNTO: No Conformidad Auditoria Interna de Calidad 2023.

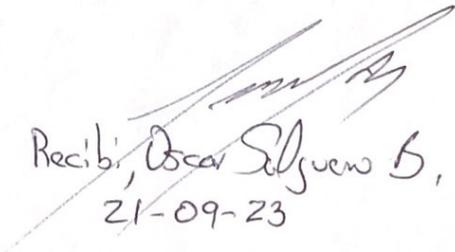
En la Auditoria de Calidad a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023, se determinaron dos (2) No Conformidades, el cual constituye un objetivo del proceso de mejora continua para la entidad, se pudo establecer una No Conformidad en el proceso que usted lidera cual es: "Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS, el cual no está siendo diligenciado por el líder del proceso, en el sentido que a los funcionarios y contratistas al momento de hacerle entrega del uso del usuario y la contraseña que se maneja dentro de la unidad a la cual fue designado".

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, para lo cual deberán presentar el plan de mejoramiento a la oficina de control interno mediante los formatos, CI-R-012 seguimiento de acciones correctivas y de mejora, CI-R-016 matriz de análisis causa raíz y CI-R-017 plan de acción no conformidades-acciones de mejora-observaciones.

Cordialmente,



FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno



Recibí, Oscar Salguero B.,
21-09-23

Inf.

VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: CI-R-010
-------------	---	---	-------------------	------------------

FECHA DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	PROCESO	N° AC /AM
25/09/2023	CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/> MEJORA <input type="checkbox"/>	Gestión Informática	AC

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 evidenciar que existe el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS, el cual no está siendo diligenciado por el líder del proceso, en el sentido que a los funcionarios y contratistas al momento de hacerle entrega del uso del usuario y la contraseña que se maneja dentro de la unidad a la cual fue designado".

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN
 Diligenciar el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS al momento de hacer la respectiva entrega a los funcionarios del usuario y contraseña necesarios para la operación de las actividades a realizar en la entidad.

DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION (Solo si es una NC)
 Falta de seguimiento y cumplimiento al procedimiento Política de contraseña y usuarios GI-PL-002.

PLAN DE ACCION				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA
Diligenciar oportunamente el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS al momento de hacer la respectiva entrega a los funcionarios del usuario y contraseña al momento de la vinculación con la entidad.	Tecnico en sistemas	PROGRAMADA	Control Interno	X		25/9/2023
		REAL				
		PROGRAMADA				



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-010
-------------	---	---	-------------------	------------------

		REAL					
--	--	------	--	--	--	--	--

OBSERVACIONES

Se anexa formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑA debidamente diligenciado.

FECHA DE CIERRE 25/09/2023

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

2023-09-20

		ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 02/10/2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-096

Fecha: 16/02/2023

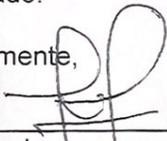
Proceso: Gestión Humana

Yo, Jesús Alberto Montecage García identificado con C.C No 1105334929 de Valle de San Juan, quien ejerce como Dux de Nómina y Almacén en la Lotería del Tolima E.I.C.E, manifiesto que haré uso adecuado de los usuarios y contraseñas que se manejan dentro de la Unidad, de igual forma me comprometo a realizar un buen uso de ellas y a no compartirlas con mis compañeros, pues son de carácter personal.

En caso de finalización de contrato, me comprometo a entregar a mi sucesor o en su defecto al técnico en sistemas de la entidad, los usuarios y contraseñas necesarias para llevar a cabo las labores y el reporte oportuno de la información a los entes de control, así como la cuenta de correo electrónico y redes sociales (si es el caso).

Asimismo, me permito informar que cambiare mis contraseñas de forma periódica, con el fin de conservar la integridad de la información, evitando accesos por parte de personal no autorizado.

Cordialmente,



Firma de la persona que recibe los usuarios y las contraseñas.

Nombre Jesús Alberto Montecage García
Cargo Dux de Nómina y Almacén

Firma de la persona que entrega usuarios y contraseñas:

Nombre Oscar Salgado Barco
CC No 11.322.311

(Firma solo en caso de entrega de puesto de trabajo)

Nota: en caso de requerir usuario y contraseña del sistema de información, el jefe inmediato o supervisor de contrato, debe enviar un correo a la oficina de sistemas, solicitando la asignación de usuario y contraseña, así como el perfil y los permisos que se van a otorgar.

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Técnico en Sistemas	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 02/10/2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-096

Fecha: 03/11/2022

Proceso: Gestión Financiera

Yo, Yennifer Tatiana Rivas Cavillo identificado con C.C No 1110499547 de Ibagué, quien ejerce como Aux. Administrativo de Tesorería en la Lotería del Tolima E.I.C.E, manifiesto que haré uso adecuado de los usuarios y contraseñas que se manejan dentro de la Unidad, de igual forma me comprometo a realizar un buen uso de ellas y a no compartirlas con mis compañeros, pues son de carácter personal.

En caso de finalización de contrato, me comprometo a entregar a mi sucesor o en su defecto al técnico en sistemas de la entidad, los usuarios y contraseñas necesarias para llevar a cabo las labores y el reporte oportuno de la información a los entes de control, así como la cuenta de correo electrónico y redes sociales (si es el caso).

Asimismo, me permito informar que cambiare mis contraseñas de forma periódica, con el fin de conservar la integridad de la información, evitando accesos por parte de personal no autorizado.

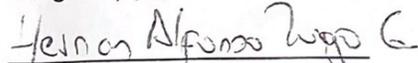
Cordialmente,



Firma de la persona que recibe los usuarios y las contraseñas.

Nombre Tatiana Rivas

Cargo Auxiliar Administrativo de Tesorería y Pagaduría



Firma de la persona que entrega usuarios y contraseñas:

Nombre

CC No J.330.511.980 de Ibagué

(Firma solo en caso de entrega de puesto de trabajo)

Nota: en caso de requerir usuario y contraseña del sistema de información, el jefe inmediato o supervisor de contrato, debe enviar un correo a la oficina de sistemas, solicitando la asignación de usuario y contraseña, así como el perfil y los permisos que se van a otorgar.

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Técnico en Sistemas	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC

		ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 02/10/2020	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-096

Fecha: 06/12/2022

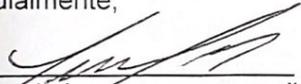
Proceso: Gestión Informática

Yo, Oscar Salgado Barco Identificado con C.C No 11322317 de Guiclot, quien ejerce como Técnico de Sistemas en la Lotería del Tolima E.I.C.E, manifiesto que haré uso adecuado de los usuarios y contraseñas que se manejan dentro de la Unidad, de igual forma me comprometo a realizar un buen uso de ellas y a no compartirlas con mis compañeros, pues son de carácter personal.

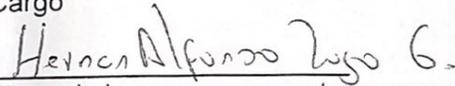
En caso de finalización de contrato, me comprometo a entregar a mi sucesor o en su defecto al técnico en sistemas de la entidad, los usuarios y contraseñas necesarias para llevar a cabo las labores y el reporte oportuno de la información a los entes de control, así como la cuenta de correo electrónico y redes sociales (si es el caso).

Asimismo, me permito informar que cambiare mis contraseñas de forma periódica, con el fin de conservar la integridad de la información, evitando accesos por parte de personal no autorizado.

Cordialmente,


Firma de la persona que recibe los usuarios y las contraseñas.

Nombre Oscar Salgado Barco
Cargo


Firma de la persona que entrega usuarios y contraseñas:

Nombre
CC No 3-330.511.980 de Ibagué
(Firma solo en caso de entrega de puesto de trabajo)

Nota: en caso de requerir usuario y contraseña del sistema de información, el jefe inmediato o supervisor de contrato, debe enviar un correo a la oficina de sistemas, solicitando la asignación de usuario y contraseña, así como el perfil y los permisos que se van a otorgar.

Elaboró: Técnico en Sistemas	Revisó/Aprobó: Comité De Calidad	Observaciones y/o Ajustes: Se implementa el SIGC
--	--	--



OSASIA S.A.
TOLIMA

MATRIZ DE ANÁLISIS CAUSA RAIZ

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023

PÁGINA 1 DE 1

CÓDIGO: CI-R-014

MATRIZ ANALISIS CAUSA RAIZ (ACR)

PLAN DE ACCION

PROCESO	REQUISITO DE LA NORMA	CAUSA RAIZ	ANALISIS DE LA CAUSA RAIZ	CAUSA 1 - Porqué	CAUSA 2 - Porqué	CAUSA 3 - Porqué	CAUSA 4 - Porqué	CAUSA 5 - Porqué	SOLUCIONES	TIEMPO REQUERIDO PARA LA ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE
GESTIÓN INFORMATICA	7.5.3	Se pudo evidenciar que existe el formato GHR-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASENAS, el cual no se esta haciendo diligenciado por el Líder del proceso en el sentido que a los funcionarios y contratistas al momento de hacerle entrega del uso del usuario y contraseña que se entrega dentro de la unidad a la cual fue designado	Diligenciar el Formato GHR-006	Se hizo el procedimiento de asignación de usuario y contraseña, y no se diligencio el formato de forma inmediata	En el momento de asignar el usuario y contraseña al funcionario, no se llevó la carpeta para su diligenciamiento	La actividad de asignación de usuario y contraseña se hace en el puesto de trabajo del funcionario y no en sistemas, por lo tanto no se tenía la carpeta.	Por las diferentes actividades a realizar de acuerdo al cargo al funcionario olvidó sacar la carpeta de la oficina	Las actividades que realiza Gestión informática es transversal a los diferentes procesos de la entidad, por lo que se genera cumulo de tareas lo que genero el olvido del diligenciamiento del formato	Diligenciar el Formato GHR-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASENAS	1 día	Técnico de Sistemas

Rev	Fecha	Elaboro	Revisor/ Aprobó	Observaciones
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 modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada.
1	30/06/2022	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	1. Se implementa el SIGC.
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	1. Creación del documento



Nro.	1. FECHA DEL HALLAZGO DE LA NO CONFORMIDAD	2. NO CONFORMIDAD	RESPONSABLE: TECNICO EN SISTEMAS			ACTUAR			VERIFICAR	11. VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN Y ESTADO DEL MALLAZGO	
			3. CORRECCIÓN	4. ANÁLISIS - CAUSA EFECTO	5. ACCIÓN CORRECTIVA	HACER	VERIFICAR	6. VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN			7. FECHA DE INICIO
1	13/09/2023	Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS, el cual no está siendo diligenciado por el líder del proceso, en el sentido que a los funcionarios y contratistas que se maneja dentro de la unidad a la cual fue designado.	Diligenciar el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS al momento de hacer la respectiva entrega a los funcionarios del usuario y operación de las actividades a realizar en la entidad.	No se logro evidenciar el diligenciar el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS para los funcionarios nuevos.	Diligenciar el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS.	Verificar el diligenciamiento del formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS	20 de Septiembre	25 de Septiembre	Humanos, Tecnicos, Fisicos	Control Interno	Cerrada

Rev	Fecha	Elaboro	Reviso/ Aprobo	Observaciones
2	09/05/2023	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	
1	30/06/2022	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	1. Se implementa el SIGC. 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-010
-------------	---	---	-------------------	------------------

FECHA DE LA ACCIÓN	TIPO DE ACCIÓN	PROCESO	N° AC /AM
20/09/2023	CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/> MEJORA <input type="checkbox"/>	Mercadeo y Publicidad	AC

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

En el proceso de mercadeo y publicidad de evidencia que no se tiene actualizado el MP-R-009 PLAN DE COMUNICACIONES, el cual se tiene que aterrizar a la periodicidad de las publicaciones en las diferentes redes sociales, así como incluir en el Plan de red social Threads que se implemento en la entidad. Adicional el MP-P-002 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES dice que se debe llevar un informe para mantener la memoria institucional y se evidencia la ausencia de dicho informe

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN

Actualizar el plan de comunicaciones de acuerdo a la periodicidad de comunicaciones y al manejo de la información en cada red social, las necesidades y tendencias.
Realizar el informe de comunicaciones para mantener la memoria institucional.

DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION (Solo si es una NC)

No actualización oportuna de la documentación de acuerdo a la realidad y la necesidad actual de la empresa.
Falla en el seguimiento al procedimiento de comunicaciones MP-R-002

PLAN DE ACCION				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA
Actualizar el MP-R-009	Profesional Especializado Unidad operativa y comercial	PROGRAMADA	Control Interno			25/9/2023
		REAL				
Realizar el informe de comunicaciones para mantener la memoria institucional		PROGRAMADA				
		REAL				

OBSERVACIONES

Se anexa el plan estrategico de comunicaciones MP-R-009 actualizado y el informe de comunicaciones

FECHA DE CIERRE 29/10/2023

FIRMA [Firma]



VERSIÓN: 02
RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

**FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:**
9-05-2023

PÁGINA:
2 DE 2

CÓDIGO: CI-R-010
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"> Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración. Se módica el cuadro de control de cambios
1	30-06-2022	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Se incluye columna de análisis del indicador
0	18/08/2020	Jefe de Control Interno	Comité de calidad	<ol style="list-style-type: none"> Creación del documento

No.	NOMBRE DEL PROCESO	DIRECCIONAMIENTO	RESPONSABLE: Gerencia									
			1. FECHA DEL HALLAZGO DE LA NO CONFORMIDAD	2. NO CONFORMIDAD	3. CORRECCIÓN	4. ANÁLISIS - CAUSA EFECTO	5. ACCIÓN CORRECTIVA	6. VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN	7. FECHA DE INICIO	8. FECHA DE TERMINACIÓN	9. RECURSOS	10. SEGUIMIENTO DEL PROCESO
1		En el proceso de mercadeo y publicidad de evidencia que no se tiene actualizado el MP-R-009 PLAN DE COMUNICACIONES, el cual se tiene que alertar a la periodicidad de las publicaciones en las diferentes redes sociales, así como incluir en el Plan de red social Threats que se implemento en la entidad. Adicional el MP-P-002 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES dice que se debe llevar un informe para mantener la memoria institucional y se evidencia la ausencia de dicho informe	1. Actualizar el procedimiento de comunicaciones y el plan de comunicaciones de acuerdo a la periodicidad de comunicaciones y al manejo de la información en cada red social, las necesidades y tendencias. 2. Realizar el informe de comunicaciones para mantener la memoria institucional.	1. Actualizar el MP-R-009 2. Realizar el informe de comunicaciones para mantener la memoria institucional	1. No actualización oportuna de la documentación de acuerdo a la realidad y la necesidad actual de la empresa 2. Falta en el seguimiento al procedimiento de comunicaciones MP-R-002	1. Verificar la actualización del procedimiento de comunicaciones. 2. Verificar la realización del informe de comunicaciones	20/09/2023	25/09/2023	Humanos, tecnológicos	Control Interno	Cerrada	
2												
3												
4												
5												
6												
7												

Rev	Fecha	Elaboro	Revisó/Aprobó	Observaciones
2	09/05/2023	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	
1	30/06/2022	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	1. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev y fecha de elaboración.
0	18/06/2020	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	1. Se implementa el SIGC. 1. Creación del documento





VERSION: 02

RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023

MATRIZ DE ANÁLISIS CAUSA RAZ

PÁGINA 1 DE 1

CÓDIGO: CHR-014

MATRIZ ANALISIS CAUSA RAZ (ACR)

PLAN DE ACCIÓN

PROCESO	REQUISITO DE LA NORMA	CAUSA RAZ	ANALISIS DE LA CAUSA RAZ	CAUSA 1 - Porqué	CAUSA 2 - Porqué	CAUSA 3 - Porqué	CAUSA 4 - Porqué	CAUSA 5 - Porqué	SOLUCIONES	TIEMPO REQUERIDO PARA LA ACCION CORRECTIVA	RESPONSABLE
MERCADERO Y PUBLICIDAD	4.4.2 - 7.5 (7.5.1 - 7.5.2-7.5.3)	En el proceso de necesidad y publicidad se evidencia que no se tiene actualizado el MP-R-009 PLAN DE COMUNICACIONES, el cual se tiene que afianzar a la periodicidad de las publicaciones en las diferentes redes sociales, así como incluir en el Plan de red social Threads en su implementación en la entidad. Adicionalmente, el Comité de Planificación de COMUNICACIONES dice que se debe llevar un informe para mantener la memoria institucional y se evidencia la ausencia de dicho informe	1. No actualización oportuna de la descripción de la realidad y la necesidad actual de la empresa 2. Falta en el seguimiento al procedimiento de comunicaciones MP-R-009	Por que no se realizó el análisis de los canales de redes sociales e internet, impidiéndolo que se tuvieran descritos los cambios necesarios	Por que falló la verificación de los documentos que hacen parte del proceso de comunicaciones	Por que existen estas tendencias en las tendencias de redes sociales como facebook, X, Instagram y tik tok	Por que se impidió la nueva red social en la entidad, Threads y no se documentó a tiempo	Por que no se realizó a tiempo el informe y sus evidencias que deben realizarse en el proceso de Comunicaciones	Actualización del plan del comunicaciones periódicamente cuando asistan cambios, y realizar el proceso de comunicaciones para mantener la memoria institucional	5 Días	Profesional especializado en operatividad y comercial

Rev	Fecha	Elaboro	Revisor Aprobado	Observaciones
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 modifica la codificación de los documentos de acuerdo con el procedimiento control de la información documentada
1	30/05/2022	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	1. Se implementa el SIIGC
0	18/05/2020	Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	1. Creación del documento



		ACTA DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 30-06-2022	PÁGINA: 1 DE 1	CÓDIGO: R-065

ACTA No. 003

Tema: Cierre de No Conformidades, observaciones y aspectos de mejora Auditoria Interna al sistema integrado de Gestión de Calidad 2023.

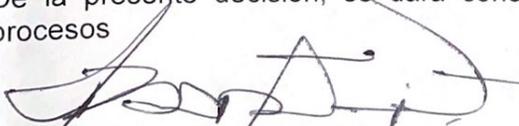
Fecha de Cierre: 29 de septiembre de 2023

Auditor Líder: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

La oficina de Control Interno en desarrollo de la Segunda auditoria interna de calidad 2023 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023, evidenció una (1) Observación al proceso de Bienes y Servicios, un (1) Aspecto de Mejora al proceso de Bienes y Servicios, dos (2) No Conformidades: uno (1) al proceso de Mercadeo y Publicidad y uno (1) al proceso de Gestión Informática, 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-010, matriz de análisis causa raíz CI-R-014 y plan de acción No Conformidades formato CI-R-015. Cada líder presento en el plan las acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Finalizado el tiempo establecido en el cronograma, la oficina de control interno verificó que la información allegada por los líderes de los procesos para subsanar la observación, aspecto de mejora y las No conformidades han sido eficaces y oportunas; por lo tanto, da por cerrado el ciclo de la segunda 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

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Jefe Control Interno	Comité De Calidad	1. Se implementa el SIGC 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato SIGC

ACTA No 004

TEMA No Conformidades auditorias anteriores
FECHA 29 de septiembre de 2023
AUDITOR LÍDER Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

Freddy Mauricio Bastidas Ortiz jefe de control interno de la Lotería del Tolima Y quien actuó como Auditor Líder en la Auditoria llevada a cabo los días 12, 13, 14 y 15 de septiembre de 2023, acogiendo el numeral 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA, 10.2.1 INCISO 3 DEL LITERAL B "establecer si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir", de la norma ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de Calidad, me permito manifestar que revisado las auditorías internas llevadas a los procesos de la entidad y las auditorías realizadas por ICONTEC con anterioridad, no existen NO CONFORMIDADES similares halladas en la auditoria llevada a cabo los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023 y que fuera cerrada el día 29 de septiembre de 2023.

Gestión Informática: "Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-006 ENTREGA DE USUARIOS Y CONTRASEÑAS, el cual no está siendo diligenciado por el líder del proceso, en el sentido que a los funcionarios y contratistas al momento de hacerle entrega del uso del usuario y la contraseña que se maneja dentro de la unidad a la cual fue designado".

Gestión Mercadeo y Publicidad: "En el Proceso De Mercadeo Y publicidad se evidencia que no se tiene actualizado MP-R-009 PLAN DE COMUNICACIONES, el cual se tiene que aterrizar a la periodicidad de las publicaciones en las diferentes redes sociales, así como incluir en el plan de red social Threads que se implementó en la entidad. Adicional el MP-R-002 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES dice que se debe llevar un informe para mantener la memoria Institucional y se evidencia la ausencia de dicho informe".

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno



APUÉSTELE A SUS SUEÑOS

LOTERÍA DEL TOLIMA

Gerencia

FECHA: 29 SEP 2023

RADICADO N°:

RECIBIDO:



SC-CER804982



Ibagué, 29 de septiembre de 2023

Doctora
NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ
Gerente
Lotería del Tolima E.I.C.E

Asunto Cierre de No Conformidades, observaciones y aspectos de mejora Auditoria Interna al sistema integrado de Gestión de Calidad 2023.

Respetada Doctora Nidia Victoria,

La oficina de Control Interno en desarrollo de la Segunda auditoria interna de calidad 2023 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023, evidenció una (1) Observación al proceso de Bienes y Servicios, un (1) Aspecto de Mejora al proceso de Bienes y Servicios, dos (2) No Conformidades: uno (1) al proceso de Mercadeo y Publicidad y uno (1) al proceso de Gestión Informática, 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-010, matriz de análisis causa raíz CI-R-014 y plan de acción No Conformidades formato CI-R-015. Cada líder presento en el plan las acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Me permito informarle que, finalizado el tiempo establecido en el cronograma, la oficina de control interno verificó que la información allegada por los líderes de los procesos para subsanar la observación, aspecto de mejora y las No conformidades han sido eficaces y oportunas, da por cerrado el ciclo de la segunda auditoría interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2023.

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno.

Carrera 2 No. 11 – 59 Piso 2 Ibagué - Tolima
Tel. (608) 2631883 – (608) 2611023
Línea de atención al Cliente 018000 942542
"El Tolima nos Une"

www.loteriadeltolima.com

 @loteriatolima  @loteriatolima  @loteria_tolima

COMUNICADO INTERNO

FECHA 2 de octubre de 2023

PARA Nidia Victoria Castillo González
Gerente
Blanca Ena Barragán Toro
Profesional Especializado Unidad Administrativa
Jairo Alexander Gutiérrez Riveros
Profesional Especializado Unidad Financiera
Paul Andrea Valderrama Suarique
Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial
Jesús Alberto Montealegre García
Auxiliar Administrativo
Oscar Salguero Barco
Técnico en Sistemas

DE Freddy Mauricio Bastidas Ortiz
Control Interno (Auditor Líder)

ASUNTO Informe Cierre de No Conformidades, observaciones y aspectos de mejora Auditoría Interna al sistema integrado de Gestión de Calidad 2023.

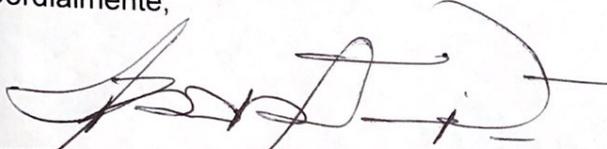
La oficina de Control Interno en desarrollo de la Segunda auditoría interna de calidad 2023 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 12, 13, 14 y 15 de septiembre de 2023, evidenció una (1) Observación al proceso de Bienes y Servicios, un (1) Aspecto de Mejora al proceso de Bienes y Servicios, dos (2) No Conformidades: uno (1) al proceso de Mercadeo y Publicidad y uno (1) al proceso de Gestión Informática, del cual se les notificó a los respectivos líderes del informe definitivo de la auditoría; 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-010, matriz de análisis causa raíz CI-R-014 y plan de acción No Conformidades formato CI-R-015. Cada líder presentó en el plan las acciones oportunas encaminadas a reducir el riesgo y evitar que vuelvan a ocurrir hechos que afecten el desarrollo del proceso.

Finalizado el tiempo establecido en el cronograma, la oficina de control interno verificó que la información allegada por los líderes de los procesos para subsanar la observación, aspecto de mejora y las No conformidades han sido eficaces y



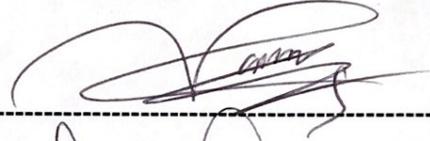
oportunas; por lo tanto, da por cerrado el ciclo de la segunda auditoría interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2023.

Cordialmente,

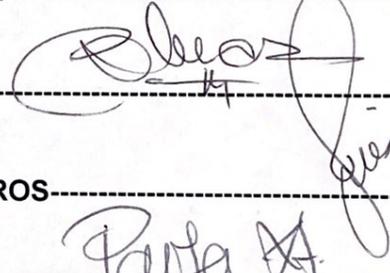


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno.

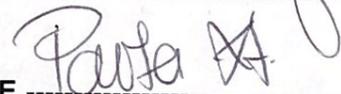
NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ -----



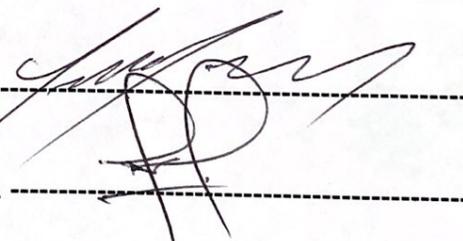
BLANCA ENA BARRAGAN TORO -----



JAIRO ALEXANDER GUTIERREZ RIVEROS -----



PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE -----



OSCAR SALGUERO BARCO -----

JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA -----