



INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
1 DE 8

CÓDIGO: R-067

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

Fecha de emisión de informe: 3 de mayo 2023

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

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

EQUIPO AUDITOR: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz, Eucaris Cañón Varón

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

METODOLOGÍA: La planificación de la auditoría presentó tres momentos:

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

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

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

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



INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
2 DE 8

CÓDIGO: R-067

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

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

Se debe verificar la implementación del plan de acción.

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

AUDITADO: Líderes de procesos

SEDE: Lotería del Tolima

HALLAZGOS

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

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
3 DE 8

CÓDIGO: R-067

9.3	Por medio del P- 014 Revisión por la dirección, se evidencian las entradas y salidas, donde se proponen las mejoras relacionadas con el comportamiento de cada una de las herramientas evaluadas.	X
4.3 5.2. 5.2.2.	Se logró evidenciar la planeación estratégica del sistema integrado de gestión de calidad, a través del MA 001 Manual del Sistema Integrado de gestión de calidad, la misión, visión política de calidad y objetivos, así como la estructura operativa, mediante el mapa de procesos, y la socialización en actas del grupo de calidad.	X
	MERCADEO Y PUBLICIDAD	
4.4.2	En el proceso de Mercadeo y publicidad se verificó por sistema de muestreo, los formatos establecidos en el proceso- encuesta R-037 a distribuidores -R-038 encuesta al concesionario, R-039 encuesta a compradores, R-040 a vendedores.	x
6.	Mediante el P- 031 se evidenció la metodología, para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos de cada proceso.	x
	Se observó por medio del P- 035 la Identificación de Requisitos legales, el método para la identificación, control y seguimiento, determinados para los productos y servicios.	
	Se pudo evidenciar en el proceso de mercadeo y publicidad que se tienen varios canales para la radicación de las PQR'S -Página web entidad, enlace servicio al cliente – contáctenos. Línea telefónica conmutador 2611023. Línea gratuita 01800 0942542-Buzón de sugerencias	X
8.2.2	Se verificó en el proceso de mercadeo y publicidad el registró R-035 Planeación de eventos y proyectos, mediante el cual se pudo evidenciar tres actividades: la entrega del material POP. y la Entrega de material, para nuevos clientes del club VIP. Se observó el inicio de campañas para promocionar el producto y para el impulso de venta rifas de billetes en las emisoras con las que se tienen contrato.	X
	Se tiene el P-015 procedimiento de comunicaciones, lo que permite evidenciar la aplicación de canales de comunicación interna y externa entre los diferentes niveles de la Lotería del Tolima E.I.C.E. y sus partes interesadas.	X
	OPERACIÓN DE JUEGOS	
8.2.1 – 8.2.2.	En el procedimiento Realización sortero P- 027, se evidenció en el flujoograma el requerimiento a los delegados de la Alcaldía municipal de Ibagué, y de Seapto, para	X

VERSION: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
4 DE 8

CÓDIGO: R-067

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

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
5 DE 8

CÓDIGO: R-067

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

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
6 DE 8

CÓDIGO: R-067

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

VERSION: 00

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020

PÁGINA:
7 DE 8

CÓDIGO: R-067

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

ASPECTOS DE MEJORA

1. 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.
2. En el procedimiento de sistemas I-002 en cuanto a los distribuidores nuevos, documentar o ajustar en el Instructivo I-002 si es procedente la creación del distribuidor nuevo para el procedimiento de devolución bien sea que la realice por correo electrónico o por la pagina Web.

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

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

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

ANÁLISIS DE LA AUDITORIA

- Esta auditoria se encontró con procesos que requieren de algunos puntos para mejorar, pero en general, conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.
- Los hallazgos de auditoria son parte que conforman la mejora continua en la entidad; Es necesario hacer mención y reconocimiento del trabajo realizado para efectos de la revisión y propuesta en lo que relacionado a procesos, procedimiento, formatos, etc.
- Se sugiere que los líderes de procesos tomen las acciones necesarias, frente a las acciones de mejora.
- Se evidenció la Planificación del Sistema integrado de gestión de calidad, con los parámetros de la norma ISO 9001: 2015.
- Se destaca el liderazgo de cada dueño de procesos,

Cordialmente,

Freddy Mauricio Bastidas Ortiz, Eucaris Cañón Varón, María José Valderrama Suarique

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Jefe de Control Interno	Comité de Calidad	Se implementa el SIGC