



APUÉSTELE A SUS SUEÑOS



SC-CER804982



COMUNICADO INTERNO

FECHA 20 de septiembre 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

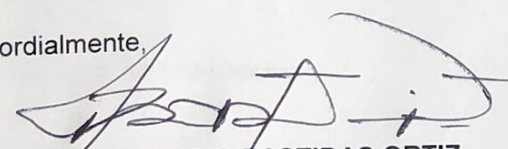
DE Freddy Mauricio Bastidas Ortiz
Control Interno (Auditor Líder)

ASUNTO Informe de Auditoria.

Una vez ejecutado el Plan de Auditoria interna de Calidad programada para el 12,13,14 y 15 de septiembre de 2023, realizada al sistema integrado de gestión de calidad de la Lotería del Tolima, basados bajo el criterio de la norma NTC-ISO 9001 versión 2015, estoy presentando el informe de auditoría para efectos de elaborar el plan de mejoramiento que trata el procedimiento de auditoria.

Los líderes de los procesos a quienes se les generó una No conformidad, 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; quienes se les genero una observación o una acción de mejora, deberá presentar la evidencia de las acciones correctivas realizadas.

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno.

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

www.loteriadeltolima.com



@loteriatolima



@loteriatolima



@loteria_tolima



APUÉSTELE A SUS SUEÑOS



SC-CER804982



COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

Hoja de recibo Comunicación Interna, Auditorias de calidad septiembre 2023

NIDIA VICTORIA CASTILLO GONZALEZ

BLANCA ENA BARRAGAN TORO

JAIRO ALEXANDER GUTIERREZ RIVEROS

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

OSCAR SALGUERO BARCO

JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno

Proyecto y Elaboro: 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



CONTROL DE ASISTENCIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: AUXILIAR ADMINISTRATIVO
DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
1 DE 1

CÓDIGO: GH-R-003

DEPENDENCIA:

Control lotes

TEMA:

Seguimiento de la calidad
Auditoría interna de calidad

EXPOSITOR:

Proyecto de Auditoría

FECHA:

20/9/2023

DIRIGIDO A:

Indicadores de los procesos

No.	NOMBRE Y APELLIDOS	CEDULA DE CIUDADANIA	TELEFONO FIJO O CELULAR	E-MAIL	DIRECCIÓN/ENTIDAD/ DEPENDENCIA	FIRMA
1	Nidia delicias Castiblanco	38.140.268	3125929523	denidia@loteriatolima.gov.co	Com	
2	Alexander J. Herrera	93264777	312595986	alexander@loteriatolima.gov.co	Unidad. planeación	
3	Tatiana Lopez	11047957	312071098	tatiana@loteriatolima.gov.co	Financiera	
4	Anayela J. Hernandez	28.466.106	316520653	anayela@loteriatolima.gov.co	U. Finanzas	
5	Juan Alberto Montoya	110533492	320811815	juan@loteriatolima.gov.co	Administrativa	
6	Blanca Elena Ramirez	654806	31292923	blanca@loteriatolima.gov.co	Unidad. planeación	
7	Paula Valdenegro	11056068	310691215	paula@loteriatolima.gov.co	Administrativa	
8	Oscar Salgado Barba	11322317	316882015	oscar@loteriatolima.gov.co	Administrativa	

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elabora	Control de cambios		Observaciones y/o Ajustes
			Reviso / Aprobó		
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

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 12
		CÓDIGO: CI-R-007	

Fecha de ejecución de la auditoría: 12-13-14-15 septiembre 2023
septiembre 2023

Fecha de emisión de informe: 20

OBJETIVO: Verificar la conformidad del sistema de gestión con las disposiciones planificadas y la norma ISO 9001. Legislación Aplicable y lineamientos corporativos.

ALCANCE: Todos los procesos de la Lotería del Tolima

EQUIPO AUDITOR: Fredy Bastidas, Maria Jose Valderrama, Eucaris Cañon.

CRITERIOS DE AUDITORIA: Norma ISO 9001, Legislación Aplicable y Lineamientos Corporativos

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. 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

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 12
		CÓDIGO: CI-R-007	

- 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

AUDITADO: Líderes de proceso

SEDE: Lotería del Tolima

HALLAZGOS

Numeral	Reporte	C	NC	O
Gestión Bienes y Servicios				
4.4 (4.4.1-4.4.2) 8.1	Se evidencia el cumplimiento de los numerales 4.4 y 8.1 del proceso de bienes y servicios en donde se verifica que el proceso tiene determinadas las entradas, salidas e interacción con los procesos de la Lotería por medio de la caracterización. Adicional se cuenta con los criterios y métodos para asegurar la operación y el control efectiva del proceso de Bienes y Servicios	X		
4.4.1-8.1c-8.5.1 (d)	EL proceso ha determinado los recursos necesarios para su funcionamiento por medio del plan anual de adquisiciones, el cual se va actualizando conforme las áreas lo soliciten (Ultima actualización el 9 de septiembre en el Secop II), dando cumplimiento al numeral 4.4.1-8.1c y 8.5.1 (d)	X		
4.1-4.2-4.4 (4.4.1) – 6.1 (6.1.1- 6.1.2 (b))	En el proceso de bienes y servicios se evidencia que se establecen los cuestiones internas y externas que impactan al mismo de forma positiva y/o negativa, en donde se identifican y abordan los riesgos y oportunidades relacionadas con el proceso y se establecen los controles necesarios para bajar el nivel del riesgo y la materialización de los mismo, cumpliendo con los numerales 4.1-4.2-4.4 (4.4.1) – 6.1 (6.1.2 (b)) de la norma.	X		
4.4.1. - 5.3(b)	De acuerdo con los numerales 4.4.1. - 5.3(b), el proceso tiene asignadas las responsabilidades y autoridades por medio de los contratos de las personas y/o empresas que prestan servicios a la	X		

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 3 DE 12
		CÓDIGO: CI-R-007	

	Lotería del Tolima y para los funcionarios de planta se cuenta con el manual de funciones de cada cargo.		
4.4.1 -8.1 (b) - 9.1-6.2	Se evidencia que el proceso incluye los criterios y métodos para el seguimiento, las mediciones y los indicadores de calidad relacionados con Bienes y Servicios, en donde se maneja un único indicador y se mide la liquidación de los contratos con periodicidad anual. Dando cumplimiento al numeral 4.4.1 -8.1 (b) y 9.1. Así mismo los indicadores de gestión se encuentran relacionados con el cumplimiento de objetivos de calidad relacionados con el proceso.	X	
8.4 (8.4.1 - 8.4.2)	De acuerdo con el numeral 8.4.1 y 8.4.2 de la ISO 9001 se evidencia que los supervisores de los contratos aseguran que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos establecidos por la Lotería del Tolima, así mismo se genera una constancia de supervisora en los contratos de máxima cuantía y se realizan los respectivos seguimientos con el fin de validar que no se vayan a presentar productos no conformes o que afecten la calidad del producto de Lotería, finalizando el contrato se realiza la evaluaciones de cumplimiento de las obligaciones en contratos de proveedores críticos que incumplan con alguna de las obligaciones establecidas	X	
8.4.1 y 8.4.2	8.4.1 y 8.4.2 Se evidencia que por medio del formato BS-R-011 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES se registra el monitoreo al trabajo de subcontratistas de mínima cuantía.	X	
8.4.3	Se evidencia el cumplimiento del numeral 8.4.3 en donde los contratos de máxima cuantía se dan a conocer los requisitos pertinentes en cuanto a los procesos, productos y servicios por medio del Pliego de condiciones, adicional se comunica el proceso de aprobación como es el caso de la billetería, arte de los billetes de lotería, rollos, volantes entre otros. En cuanto a los contratos de mínima cuantía se evidencia el cumplimiento por medio de los estudios previos.	X	
4.4.2- 7.5-8.1	En el proceso de Bienes y Servicios se verificó aleatoriamente el contrato de Datalaser 2023044 donde se adjudicó por medio de invitación abierta, se evidencia el cumplimiento del proceso de acuerdo con el BS-MA-001- Manual de contratación.	X	
4.4.2 - 8.1	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.		X

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
4 DE 12

CÓDIGO: CI-R-007

Gestión Humana			
4.4.1, 4.4.1.1 - 8.4.4.1.1 - 8.1(b) 4.4.1.1 - 8.1(b) - 9.1 4.4.1.1 - 4.4.1.1 - 8.1(e) - 8.1(c) - 8.5.1(d) 4.4.1.1 - 8.1(e) 4.4.1.1 - 5.3(b) 4.4.1.1 - 6.1.2(b) 4.4.1.1 - 8.5.1(c) - 9.1.3	Se pudo evidenciar que el líder del proceso tiene claro los elementos de entrada internos, el ciclo de su proceso PHVA, y los elementos de salida; igualmente tiene claridad sobre el contexto de la organización, la misión, la visión, la política de calidad, y los objetivos a que apunta su proceso. Para cumplir con los objetivos, el líder del proceso cuenta con los recursos necesarios para la operación de su proceso. Ha establecido mejoras a su proceso con el fin de generar eficacia al sistema de gestión de calidad como la de montar elementos de ayuda a los procedimientos de nómina, controles en la parte de parafiscales, capacitaciones, entre otros.	X	
6.1	Se pudo establecer que el líder del proceso evidencia la metodología para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos, identifica y controla mediante el contexto interno de la organización los riesgos, al igual que la matriz de riesgos de calidad tiene establecido 1 riesgo que controla con las acciones de mejora que ha implementado como ayuda al procedimiento de nómina.	X	
6.2	Se pudo evidenciar que el proceso tiene determinado seis (6) indicadores que permiten medir si se cumplen los objetivos del proceso frente a los objetivos de la entidad; el seguimiento se realiza con una periodicidad trimestral y anual	X	
5.3	Se evidencia que los roles y responsabilidades están establecidos en el manual de funciones, memorandos, directrices y comunicados para el desarrollo de sus actividades	X	
7.1.6; 7.2	Se evidencia que mediante el formato GH-R-009 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN se han recogido experiencias y/o lecciones aprendidas de funcionarios con más antigüedad dentro de la organización.	X	
7.2, 7.3	Se puede evidenciar que existe el formato GH-R-007 CONSTANCIA INDUCCIÓN REINDUCCIÓN AL CARGO en donde se deja la constancia de la inducción, que es el método que se utiliza para dar a conocer a los nuevos servidores públicos la información básica de la organización y del cargo a desempeñar, y la reinducción en la cual se refuerzan conocimientos o se dan a conocer los cambios en la información.	X	

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 5 DE 12
			CÓDIGO: CI-R-007

7.5	Se puede evidenciar que existen los controles a toda la información manipulada por el proceso de gestión humana, existen archivos físicos, virtuales que generan confianza en el desarrollo de las actividades; al igual se lleva un control estricto al proceso de control de cambios a la documentación, existe una adecuada conservación y disposición de los documentos, cumpliendo con los requisitos archivísticos establecidos.	X	
9.1	Se evidencia que existe una apropiada conservación a los documentos generados al interior del proceso. Se evidencia que existen indicadores que miden la gestión de las actividades rutinarias	X	
7.3	Tiene claro los objetivos de calidad de la empresa y al objetivo que su proceso dirige sus actividades. como empleado apunta a que los cuatro (4) objetivos establecidos por la entidad se cumplan en beneficio de la entidad.	X	
7.3	Se puedo establecer que el proceso de Gestión Humana tiene seis (6) indicadores: Medir el cumplimiento del Plan de capacitaciones , Medir la efectividad de las capacitaciones, Medir el cumplimiento del Plan de bienestar, Medir el cumplimiento de implementación de MIPG, Medir el cumplimiento del plan de SST, Medir el cumplimiento de las actividades de mantenimiento de infraestructura y parque automotor; los cuales se han venido cumpliendo de acuerdo al informe presentado a la oficina de control interno mediante el formato de HOJA DE VIDA DE INDICADORES.	X	
10.2.1	El líder del proceso tiene claro que cuando exista un hallazgo, observación, no conformidad presentada en una auditoria, la forma de proceder es utilizando los respectivos formatos utilizados para eliminar las causas para que no se repitan y generen traumatismo al sistema y al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	X	
Gestión Financiera			
4.4 (4.4.1-4.4.2) 8.1	Se evidencia el cumplimiento de los numerales 4.4 y 8.1 del proceso de gestión financiera en donde se verifica que el proceso tiene determinadas las entradas, salidas e interacción con los procesos de la Lotería por medio de la caracterización. Adicional se cuenta con los criterios y métodos para asegurar la operación y el control efectiva del proceso de financiera.	X	
4.1-4.2-4.4 (4.4.1) – 6.1 (6.1.1- 6.1.2 (b))	En el proceso de Gestión financiera evidencia que se establecen los cuestiones internas y externas que impactan al mismo, en donde se identifican y abordan los riesgos y oportunidades relacionadas con el proceso y se establecen los controles necesarios mitigar el riesgo, cumpliendo con los numerales 4.1-4.2-4.4 (4.4.1) – 6.1 (6.1.2 (b)) de la norma.	X	

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 6 DE 12
		CÓDIGO: CI-R-007	

4.4.1 - 8.1 (b) - 9.1-6.2	Se evidencia que el proceso incluye los criterios y métodos para el seguimiento, las mediciones y los indicadores de calidad relacionados con la Gestión Financiera, en donde se manejan tres indicadores relacionados con la venta, trasferencias a la salud y el estado de la cartera. Dando cumplimiento al numeral 4.4.1 -8.1 (b) y 9.1. Así mismo los indicadores de gestión se encuentran relacionados con el cumplimiento de objetivos de calidad relacionados con el proceso.	X	
7.1	De acuerdo con el numeral 7.1 de la norma, el proceso asegura los recursos necesarios para el establecimiento, mantenimiento y mejora continua tanto del SIGC, como del proceso en general de la Lotería, el presupuesto general se actualiza, de acuerdo con las necesidades establecidas en cada área de la empresa y son aprobadas por gerencia y validados los recursos por el área financiera	X	
Gestión Informática			
4.4.1. - 8.1 4.4.1. - 8.1 4.4.1. - 8.1(b4.4.1. - 8.1(b) - 9.1 4.4.1. - 8.1(c) - 8.5.1(d)4.4.1. - 5.3(b) 4.4.1. - 6.1.2(b) 4.4.1. - 8.5.1(c) - 9.1.3 4.4.14.4.1. - 8.1(e) 4.4.1. - 8.1(e)	Se pudo evidenciar que el líder del proceso tiene claro los elementos de entrada internos, el ciclo de su proceso PHVA, y los elementos de salida; igualmente tiene claridad sobre el contexto de la organización, la misión, la visión, la política de calidad, y los objetivos a que apunta su proceso. Para cumplir con los objetivos, el líder del proceso cuenta con los recursos necesarios para la operación de su proceso. Ha establecido mejoras a su proceso con el fin de generar eficacia al sistema de gestión de calidad como la de montar elementos de ayuda a los procedimientos de ayuda de uso y manejo de recursos informáticos, programa de mantenimiento preventivo, políticas de usuarios y contraseñas, archivo Backup, mantenimiento preventivo y programada., entre otros. El líder del proceso tiene claro la caracterización del proceso, desde sus elementos de entrada desde la definición de la metodología del trabajo, identificación de los requisitos del cliente, mapa de riesgos, plan estratégico de la organización, entre otros; los elementos de salida como la operacionalidad de los equipos de la entidad, registro y cambios de los documentos, acciones correctivas. Se evidencia que el proceso de informática interrelaciona con los otros procesos de la entidad, ya que desde el ciclo PHVA articula sus actividades de forma transversal. El proceso ha determinado y aplicado los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control efectivo del proceso.	X	

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
7 DE 12

CÓDIGO: CI-R-007

	Se asignaron recursos financieros para la compra de equipos, re-potencialización de equipos, fortalecimiento de la seguridad perimetral de estructura tecnológica, arrendamiento del sistema de información, servicio de nube, licenciamiento de Software. Se evidencia que los roles y responsabilidades están establecidos en el manual de funciones, memorandos, directrices y comunicados para el desarrollo de sus actividades. Se pudo establecer que el líder del proceso evidencia la metodología para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos, identifica y controla mediante el contexto interno de la organización los riesgos El proceso se ha mejorado en el fortaleciendo de la seguridad de la infraestructura tecnológica. Se puede evidenciar que existen los controles a toda la información manipulada por el proceso de gestión informática, existen archivos físicos, virtuales que generan confianza en el desarrollo de las actividades; al igual se lleva un control estricto al proceso de control de cambios a la documentación, existe una adecuada conservación y disposición de los documentos, cumpliendo con los requisitos archivísticos establecidos. Se evidencia que existe una apropiada conservación a los documentos generados al interior del proceso. Se evidencia que existen indicadores que miden la gestión de las actividades rutinarias 4.1. - Se puede evidenciar que existen los controles a toda la información manipulada por el proceso de gestión humana, existen archivos físicos, virtuales que generan confianza en el desarrollo de las actividades; al igual se lleva un control estricto al proceso de control de cambios a la documentación, existe una adecuada conservación y disposición de los documentos, cumpliendo con los requisitos archivísticos establecidos.		
6.1	Se pudo establecer que el líder del proceso evidencia la metodología para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos, identifica y controla mediante el contexto interno y externo de la organización los riesgos.	X	
6.2 , 7.3, 9.1	Tiene claro los objetivos de calidad de la empresa y al objetivo que su proceso dirige sus actividades. como empleado apunta a que los cuatro (4) objetivos establecidos por la entidad se cumplan en beneficio de la entidad.	X	

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 8 DE 12
		CÓDIGO: CI-R-007	

	Se pudo evidenciar que el proceso tiene determinado un (1) indicador que permiten medir si se cumplen los objetivos del proceso frente a los objetivos de la entidad; el seguimiento se realiza con una periodicidad trimestral (Medir el cumplimiento de actividades del plan de acción de gestión informática), indicador que se ha cumplido.		
10.2.1	El líder del proceso tiene claro que cuando exista un hallazgo, observación, no conformidad presentada en una auditoría, la forma de proceder es utilizando los respectivos formatos utilizados para eliminar las causas para que no se repitan y generen traumatismo al sistema y al cumplimiento de los objetivos de la entidad.	X	
7.5.3	Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-006 Entrega de Usuarios y Contraseñas el cual no esta 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.		X
Control Interno			
4.4 (4.4.1-4.4.2) 8.1	Se evidencia el cumplimiento de los numerales 4.4 y 8.1 del proceso de Control Interno en donde se verifica que el proceso tiene determinadas las entradas, salidas e interacción con los procesos de la Lotería por medio de la caracterización.	X	
4.1-4.2-4.4 (4.4.1) - 6.1 (6.1.1- 6.1.2 (b))	En el proceso de Control Interno evidencia que se establecen los cuestiones internas y externas que impactan al mismo, en donde se identifican y abordan los riesgos y oportunidades relacionadas con el proceso y se establecen los controles necesarios mitigar el riesgo, cumpliendo con los numerales 4.1-4.2-4.4 (4.4.1) - 6.1 (6.1.2 (b)) de la norma.	X	
4.4.1 -8.1 (b) - 9.1-6.2	Se evidencia que el proceso incluye los criterios y métodos para el seguimiento, las mediciones y los indicadores de calidad relacionados con Control Interno, en donde se manejan dos indicadores relacionados con el mejoramiento continuo y el seguimiento al plan anual de auditorías. Dando cumplimiento al numeral 4.4.1 -8.1 (b) y 9.1. Así mismo los indicadores de gestión se encuentran relacionados con el cumplimiento de objetivos de calidad relacionados con el proceso y se realiza un informe trimestral a la gerencia, con la consolidación de todos los indicadores de gestión.	X	
9.2	Se evidencia el cumplimiento del numeral 9.2 de la norma en donde control interno establece el plan y el programa de auditorías internas a todos los procesos, se da a conocer los numerales a auditar de la norma y el enfoque de auditoría. Los resultados de auditoría interna se informan a la	X	



VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:

PÁGINA:
9 DE 12

CÓDIGO: CI-R-007

gerencia y líderes de proceso mediante el comité de calidad en donde se socializan los hallazgos y conformidades del sistema y se realiza el acta de cierre de auditoría.			
Direccionamiento Estratégico Se pudo evidenciar que la gerencia general de la Lotería tiene claro los elementos de entrada internos, el ciclo de su proceso PHVA, y los elementos de salida; igualmente tiene claridad sobre el contexto de la organización, la misión, la visión, la política de calidad, y los objetivos a que apunta su proceso. Para cumplir con los objetivos, la gerencia designa los recursos necesarios para la operación de la empresa. Ha establecido mejoras a sus procesos con el fin de generar eficacia al sistema de gestión de calidad como la implementación del sistema información de la entidad que aplica y agiliza los procesos, así como la generación de estrategias en conjunto con el área misional para incrementar las ventas y trasferencias a la Salud. La gerencia tiene clara la caracterización del proceso, desde sus elementos de entrada desde la definición de la metodología del trabajo, identificación de los requisitos del cliente, mapa de riesgos, plan estratégico de la organización, entre otros; los elementos de salida como la operación en general de la Lotería. Se evidencia que el proceso de gerencia interrelaciona con los otros procesos de la entidad, ya que desde el ciclo PHVA articula sus actividades de forma transversal. El proceso ha determinado y aplicado los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control efectivo del proceso. Se evidencia que los roles y responsabilidades están establecidos en el manual de funciones, directrices y comunicados para el desarrollo de sus actividades. Se pudo establecer que la gerencia conoce la metodología para la identificación, clasificación, evaluación y control de los riesgos, identifica y controla mediante el contexto interno de la organización los riesgos La alta dirección analiza el sistema de gestión de calidad, desde la revisión por la dirección, en donde se verifica y evalúa la satisfacción del cliente, cambios realizados en el contexto interno y externo, seguimiento al grado de cumplimiento de objetivos de calidad y así mismo cumplimiento en los indicadores de gestión.	4.4.1. - 8.1 4.4.1. - 8.1 4.4.1. - 8.1(b) 4.4.1. - 8.1(b) - 9.1 4.4.1. - 8.1(c) - 8.5.1(d) 4.4.1. - 5.3(b) 4.4.1. - 6.1.2(b) 4.4.1. - 8.5.1(c) - 9.1.3 4.4.14.4.1. - 8.1(e) 4.4.1. - 8.1(e)	X	X
	9.3		

VERSION: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
10 DE 12

CÓDIGO: CI-R-007

	Se evidencia el seguimiento de las auditorias internas y externas y acciones de mejora establecidas y la adecuación de los recursos necesarios para el funcionamiento, trazabilidad y viabilidad en los resultados.		
Unidad Operativa y Comercial (Control del Juego, Operación del Juego, Mercadeo y Publicidad)			
4.4 (4.4.1-4.4.2) 8.1	La unidad operativa y comercial en los tres procesos tiene determinadas las entradas, salidas e interacción entre áreas, por medio de la caracterización de cada uno.	X	
4.1-4.2-4.4 (4.4.1) - 6.1 (6.1.1- 6.1.2 (b))	Los tres procesos de la unidad operativa y comercial tienen establecidos tanto en el contexto interno (Fortalezas y debilidades) como en el contexto externo (Oportunidades de mejora y Amenazas) y hacen relación con la matriz de riesgos y oportunidades que se encuentran con controles robustos, que mitigan el riesgo de materialización.	X	
4.4.1. - 8.1(c) - 8.5.1(d)	En los tres procesos se evidencia la proyección de los recursos necesarios para el optimo funcionamiento y por medio del proceso de Financiera se asegura su disponibilidad.	X	
4.4.1 -8.1 (b) - 9.1-6.2 - 7.3	Se evidencian los objetivos de calidad con los tres procesos, en los cuales se realiza el seguimiento por medio del plan de acción que se encuentra medidos en los indicadores de los procesos, donde se realiza el seguimiento de Cumplimiento de actividades, PQRS, Satisfacción del cliente, Incremento en las ventas, cumplimiento de actividades para combatir el juego ilegal.	X	
7.1- 7.1.5	Se verifica la conformidad del numeral 7.1.5 en la cual se mantienen las certificaciones de calidad, mantenimiento preventivo del sistema neumático tanto del set principal como el set de contingencia, se mantienen las balotas y las grameras certificadas por lcontec en la cual en el procedimiento CJ-P-003 procedimiento mantenimiento recursos del sorteo se valida la frecuencia de calibración y el cumplimiento de este. La Loteria del Tolima asegura la fiabilidad de los resultados de los sorteos por medio de las actas que son firmados por los delegados.	X	
7.4 - 8.2.1	Se evidencia que en el proceso de Mercadeo y Publicidad se establece la comunicación externa pertinente con las partes interesadas, en donde se comunica por carteleras informativas a los loteros en los puntos de distribución. Correos institucionales a los distribuidores y para las demás partes interesadas se realizan comunicaciones por redes sociales y medios de comunicación de manera semanal	X	
8.5 - 8.6 -8.7	En el proceso de Control del Juego se evidencia el aseguramiento de la conformidad de los billetes y volantes de Loteria antes de su distribución, con el fin de controlar que no se liberen productos de billetes y/o volantes no conformes a distribución final.	X	

 LOTERÍA DEL TOLIMA		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 11 DE 12
			CÓDIGO: CI-R-007

4.4.2 – 7.5 (7.5.1 -7.5.2 - 7.5.3)	En El proceso de Control del Juego se evidencia que el seguimiento y supervisión al contrato de concesión, en términos de transferencias y ventas en tiempo real en el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (servidor espejo) que es del concesionario, pero la Lotería del Tolima puede ingresar a validar la información suministrada y se cruza con las declaraciones presentadas mensualmente al CNJSA. Adicional se verifica el cumplimiento en la aprobación de los puntos de venta y colocadores	X	
4.4.2 – 7.5 (7.5.1 -7.5.2 - 7.5.3)	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 la red social Threads que se implementó 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.	X	
10.3	Se valida la implementación de mejoras en el desarrollo del proceso de Operación del Juego, en donde se realiza el lanzamiento del nuevo plan de premios para la Lotería del Tolima, se realizan los estudios de mercado previos y los riegos asociados al mismo.	X	

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 12 DE 12
		CÓDIGO: CI-R-007	

ANÁLISIS DE LA AUDITORIA

Aspectos de mejora

1. 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).

Cordialmente,

Auditores

Fredy Mauricio Bastidas Ortiz

Eucaris Cañon Varón

Maria Jose Valderrama

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