

		ACTA DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 3	CÓDIGO: CI-R-005

**ACTA No
002**

Tema: Reunión de Cierre Auditoria Interna al sistema integrado de Gestión de Calidad.

Lugar: Auditorio 22 de mayo de 2024

Hora: 4 P.M

Auditor Líder: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

Grupo Auditor: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz, Eucaris Cañón Varón.

Nombre	Cargo	Auditor	Auditado
Nancy Liliana Cristancho Santos	Gerente		X
Blanca Ena Barragán Toro	Profesional Especializado Unidad Administrativa		X
Paula Andrea Valderrama Suarique	Profesional Especializado Unidad Operativa y Comercial		X
Jairo Alexander Gutiérrez Riveros	Profesional Especializado Unidad Financiera		X
Jesús Alberto Montealegre García	Auxiliar Administrativo		X
Ever Fabián Rojas Rubio			X
Eucaris Cañón Varón	Auxiliar de Gerencia	X	
Freddy Mauricio Bastidas Ortiz	Jefe Control Interno	X	X

1. PRESENTACION Y AGRADECIMIENTOS

En esta reunión, damos cierre a la auditoria que se desarrolló los días 20, 21 y 22 de mayo de 2024, con el fin de determinar el grado de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la Lotería del Tolima. Se agradece a los líderes de los procesos y funcionarios Auditados por la disponibilidad de los recursos físicos y logísticos que fueron solicitados para realizar el trabajo y la disposición del personal que fue requerido en las evaluaciones que fueron realizadas.

2. HECHOS RELEVANTES:

La buena disponibilidad de los líderes de los procesos para atender la auditoria, oportunidad en la entrega de información solicitada por los auditores.

3. DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Se realizó la auditoria sin ninguna novedad, usando el método de observación de actividades, información documentada, preguntas abiertas, de sondeo, cerradas, entre otras.

4. CRITERIOS DE AUDITORIA

Los criterios de la auditoria fueron la norma NTC ISO 9001 2015 y específicamente los numerales relacionadas en el plan de auditoria para cada proceso, así mismo los requisitos del sistema de gestión de calidad. El idioma utilizado fue el español.

79

		ACTA DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 3	CÓDIGO: CI-R-005

5. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Se les recuerda a todos los asistentes que toda la información recibida fue y será tratada únicamente para la finalidad por la que se obtuvo y con total confidencialidad, de acuerdo a las políticas de la Lotería del Tolima.

6. CONCLUSIONES

Se logró realizar el levantamiento de tres (3) observaciones: dos (2) en el proceso de gestión informática: 1. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo. 2. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada. y una (1) en el proceso de Gestión humana 1 Se pudo evidenciar que en el formato de novedades GH-R-004 se diligencia manualmente corriendo el riesgo de que exista una mala digitalización por lo cual se recomienda unificar la información que esta parametrizada en el sistema.,.

7. CONFORMIDADES

Se relacionan en el informe de auditoría de fecha 26 de junio de 2024

8. INFORME FINAL

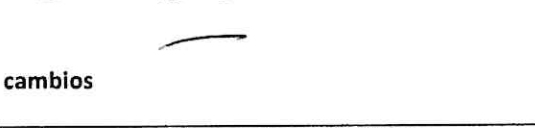
Se informa a los presentes que se procederá a la entrega del informe final de la auditoría interna de calidad a los procesos auditados de la Lotería del Tolima el día 3 de julio de 2024.

El informe preliminar de la auditoría se allegará a los respectivos correos para que los responsables del proceso auditado presenten la réplica de acuerdo a los hallazgos en la auditoría, y una vez recepcionado los argumentos y evidencias, se procederá a expedir el informe final de auditoría a radicar ante la gerencia para el diseño y suscripción del plan de mejoramiento.

La alta dirección recalca a los líderes de los procesos, el compromiso de implementar con objetividad el sistema de gestión integrado de calidad, buscando la mejora continua como una cultura enmarcada en satisfacer las necesidades y requisitos del cliente; igualmente la gerente invita a los líderes de los procesos a que el plan de mejora que van a desarrollar producto de los hallazgos encontrados en la auditoría sea un conjunto de medidas de cambio que se toman en la Lotería para lograr una mejora en su rendimiento. Reitera que el plan de mejora se constituye, por tanto, como una herramienta para mejorar la gestión como consecuencia de la implantación del Sistema de Calidad en la entidad en los procesos, enfoca su intervención a que el presente año la entidad solicitara al ICONTEC la Auditoría de seguimiento de calidad y de antemano pide el compromiso por parte del personal para el buen logro, buscando el posicionamiento en el mercado, confianza en las partes interesadas, posicionamiento de la entidad y aumento de la eficiencia de los procesos de la Lotería, entre otros.

		ACTA DE APERTURA/CIERRE DE AUDITORÍA INTERNA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 3 DE 3	CÓDIGO: CI-R-005

Firma Auditados

Nancy Liliana Cristancho Santos	
Blanca Ena Barragán Toro	
Paula Andrea Valderrama Suarique	
Jairo Alexander Gutiérrez Riveros	
Jesús Alberto Montealegre García	
Ever Fabián Rojas Rubio	
Freddy Mauricio Bastidas Ortiz	

Firma Auditores

Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

Eucaris Cañón Varón

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



APUÉSTELE A SUS SUEÑOS

Ibagué, 28 de junio de 2024

LOTERÍA DEL TOLIMA
Gerencia
03 JUL 2024

FECHA: _____

INDICADO N°: _____

RECIBIDO: _____

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
LOTERÍA DEL TOLIMA

ASUNTO: Informe de Auditoria Interna al sistema integrado de gestión de calidad 2024.

Respetada Doctora Nancy Liliana,

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento al plan de auditorías aprobado en el comité de coordinación de control interno el pasado 21 de marzo del 2024, se permite allegar el informe de auditoría llevado a los procesos de la entidad enfocando su trámite a la revisión de los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015 (sistema Integrado de gestión de calidad); en la auditoria se evidenciaron tres (3) observaciones: dos (2) al proceso de informática, 1. "Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo" y 2. "Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada". y una observación al proceso de gestión humana: 1. "Se pudo evidenciar que en el formato de novedades GH-R-004 se diligencia manualmente corriendo el riesgo de que exista una mala digitalización por lo cual se recomienda unificar la información que esta parametrizada en el sistema".

Los líderes de cada proceso formularan un plan de mejora, para orientar los avances de rendimientos a sus procesos en donde se identificaron las observaciones.

Se destaca el compromiso y la dedicación por parte de los lideres responsable del proceso para atender la auditoria.

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno

Centro Comercial la Once
Cra 2 No 11-59 Piso 2 – Ibagué
Tel. 2 63 18 83 – 2 61 10 23 – 2 62 34 06
www.loteriadeltolima.com
"Soluciones que transforman"

Lotería del Tolima



		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 16
		CÓDIGO: CI-R-007	

Fecha de ejecución de la auditoria: 20/21/22 de mayo de 2024

Fecha de emisión de informe: 28/06/2024

OBJETIVO: Verificar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la Lotería del Tolima, bajo el enfoque de procesos, riesgos, oportunidades y conocimiento de la organización

ALCANCE: Todos los procesos de la entidad e interrelación de las partes interesadas (internas y externas)

EQUIPO AUDITOR: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz y Eucaris Cañón Varón

CRITERIOS DE AUDITORIA: Basada en el enfoque de procesos, riesgos y oportunidades: NTC ISO 9001-2015, Legislación aplicable y lineamientos corporativos.

METODOLOGÍA: La planificación de la auditoria presentó tres momentos:

1. Elaboración del memorando de planificación: Encuentro donde se define el alcance de la auditoria, se determina el equipo y se prepara un cronograma de auditoria. Es 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.
2. Comprensión detallada del objeto bajo evaluación. Preguntas acerca de la matriz de riesgo y la matriz de control (que identifica todos los controles existentes).
3. Preparación de los procedimientos de auditoria y las técnicas: las que se aplicaran 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 auditoria, 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 auditoria. Es necesario que todos los hallazgos de la auditoria se relacionen en la matriz de hallazgos. Esta matriz es el soporte para la preparación de recomendaciones de auditoria. Una vez que se completa la ejecución, se prepara el informe de auditoria. La sugerencia es dividir el reporte en tres momentos:

- Opinión
- Resumen ejecutivo
- Recomendaciones de auditoria (con plan de acción alineado con la gerencia)
- Se debe de verificar la implementación del plan de acción.



RV. 82

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSION: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 16
		CÓDIGO: CI-R-007	

PROCESO AUDITADO: Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima.

AUDITADO: Lideres de los procesos.

SEDE: Lotería del Tolima E.I.C.E

HALLAZGOS

Numeral	Reporte	C	N.C	O
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
4.1 8.2	En el proceso de Planeación Estratégica P-013 se logró evidenciar 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		
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.-	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 transferencias a la Salud.	X		

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
3 DE 16

CÓDIGO: CI-R-007

8.1(e) 4.4.1. -
8.1(e)

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.

9.3

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.

Se evidencia el seguimiento de las auditorías internas y externas y acciones de mejora establecidas y la adecuación de los recursos necesarios para el funcionamiento, trazabilidad y viabilidad en los resultados.

4.1

Tiene clara la descripción general de las actividades desarrolladas por la Lotería del Tolima en calidad, con el fin de mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad y la aplicabilidad de los requisitos legales.

Tiene claro el objetivo del manual de gestión documental

Tiene claridad sobre el procedimiento control de la información documentada del sistema integrado de gestión de calidad en cada uno de los procesos

Tiene claridad del procedimiento planificación y gestión del cambio cuando algún proceso lo requiera, enfocado al análisis de los riesgos y oportunidades identificadas y las medidas de mitigación requeridas

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSION: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 4 DE 16
		CÓDIGO: CI-R-007	

	Tiene claro la política de planeación institucional enfocada al primer objetivo de calidad(satisfacer las necesidades y requisitos del cliente)		
	Tiene claro el procedimiento revisión por la dirección al sistema integrado de gestión de calidad implementado en la Lotería del Tolima, asegurándose que éste sea conveniente y adecuado a las dimensiones y condiciones de operación de la empresa, para definir acciones de mejora y analizar el cumplimiento de la Política y los Objetivos de Calidad	X	
	CONTROL DEL JUEGO		
	El líder del proceso tiene clara la caracterización del proceso, la descripción de cómo funciona a través de la identificación de los elementos esenciales que permiten la gestión de su proceso.	X	
8.2.2/8.7.1	En el procedimiento CJ-P-004 control de producto no conforme, se observó en el formato CJ-R-008 matriz de salidas no conformes, el registro de la actividad transmisión del sorteo, igualmente se evidencio el plan de contingencia que presenta la empresa Tolima comunicaciones medios SAS si se llegara a presentar alguna eventualidad en la transmisión.	X	
8.2.2 a) 1	Dentro del procedimiento control de juego ilegal CJ-P-002 se observó el cronograma de actividades para el control y mitigación del juego ilegal para la vigencia 2024	X	
	Dentro del procedimiento control del sorteo pijao de oro para el juego de apuestas permanentes, se pudo evidenciar el cronograma anual del Pijao de Oro debidamente autorizado por la gerencia, igualmente se evidencio el nombre de los delegados que representaran a la Lotería del Tolima y concesionario en los juegos del pijao de oro, se verificaron las actas correspondientes del sorteo pijao de oro debidamente diligenciadas CJ-R-001.	X	
	Se verificó la certificación por parte de ICONTEC de la calibración de las balotas y la gramera utilizadas en el sorteo del pijao de oro	X	
	OPERACIÓN DEL JUEGO		
	El líder del proceso tiene clara la caracterización del proceso, la descripción de cómo funciona a través de la identificación de los elementos esenciales que permiten la gestión de su proceso.	X	
	En el procedimiento selección de distribuidores OJ-P-005 el líder del proceso tiene claridad sobre el proceso de asignación de cupo solicitado por persona natural y persona jurídica , se pudo evidenciar que en el distribuidor COOMERSA la documentación cumple con todos los requisitos	X	

MERCADEO Y PUBLICIDAD

 LOTERÍA DEL TOLIMA		INFORME DE AUDITORIA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 6 DE 16	CÓDIGO: CI-R-007

	El líder del proceso tiene clara la caracterización del proceso, la descripción de cómo funciona a través de la identificación de los elementos esenciales que permiten la gestión de su proceso.	X	
	La lotería del Tolima dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, recepciona las peticiones, quejas, y reclamos allegados a la entidad por los diferentes medios establecidos para ello, información que se presenta semestralmente en un informe a la oficina de control interno quien consolida y presenta a la gerencia un informe final.	X	
	El líder del proceso de acuerdo al instructivo para encuestas, realiza seis (6) encuestas dirigidas a medir la satisfacción y opinión de los diferentes clientes registrados en los formatos MP-R-003 Distribuidor, MP-R-004 Concesionario, MP-R-005 Comprador, MP-R-006 vendedor, MP-R-008 Comprador a domicilio y MP-R-010- proveedor, una vez tabulada la información es reportada a gerencia y a l oficina de control interno quien consolidara en un informe a la gerencia.	X	
	Se pudo evidenciar que la lotería del Tolima tiene programado los eventos a realizar durante el año en donde se registra, además, los recursos necesarios a utilizar para esos eventos, incluyendo el material POP según formato MP-R-001, a su vez se evidencia el proceso de compra de los recursos necesarios de acuerdo a las necesidades planteadas para la actividad programada. Se evidencio las entradas y salidas del material de acuerdo a las actividades programas y realizadas	X	
GESTION HUMANA			
4.4.1.4.4.1.-8. 4.4.1.-8.1(b) 4.4.1.-8.1(b)- 9.1.4.4.1.4.4.1. -8.1(e)-8.1(c) -8.5.1(d)4.4.1. -8.1(e)4.4.1.- 5.3(b)4.4.1.- 6.1.2(b)4.4.1.- 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	
	El líder del proceso tiene claridad y dominio sobre el procedimiento de nómina de la lotería del Tolima, se evidencio el proceso con la verificación de las novedades de las quincenas del mes de abril, ya que el pago se hace de forma quincenal, luego se elabora la nómina en el sistema con la		X

INFORME DE AUDITORIA

	respectiva novedad, se descarga una pre nómina para que sea revisada por el profesional especializado de financiera con el respectivo visto bueno de la secretaria general y jurídica, revisada, se procede al cierre de la nómina se imprimen el documento para las respectivas firmas de gerencia, del profesional especializado de financiera, y quien la elabora, el auxiliar administrativa de nómina y almacén, para que posteriormente sea remitirla a la unidad financiera para su respectivo pago. Se pudo evidenciar que en el formato de novedades GH-se diligencia manualmente corriendo el riego de que exista una mala digitalización por lo cual se recomienda unificar la información que esta parametrizada en el sistema.		
	Se evidencia que el líder del proceso en el procedimiento de vinculación y desvinculación de personal, ejecuta las actividades de conformidad a los parámetros establecidos en el documento GH-P-003.	X	
	En el procedimiento plan de bienestar social e incentivos se evidencia el diligenciamiento del formato GH-R-006 en donde los funcionarios manifiestan en que tema quieren capacitarse, tabulada la información, se procede a hacer los respectivos contactos con las entidades que capacitan de acuerdo a las necesidades, una vez conocido el temario, se procede a realizar el plan de capacitaciones para el año de acuerdo a la disponibilidad de horarios de las entidades capacitadoras, el cual es enviado a la gerencia para la respectiva aprobación, el cual se ejecuta de acuerdo a la planificación establecida en la matriz.	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	
53	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 ORGANIZACION se han recogido experiencias y/o lecciones aprendidas de funcionarios con más antigüedad dentro de la organización.	X	

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 8 DE 16
			CÓDIGO: CI-R-007

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	
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	
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 adquisidores, el cual se va actualizando conforme las áreas lo soliciten (Última actualización el 9 de septiembre en el Secop II), dando cumplimiento al numeral 4.4.1-8.1c y 8.5.1	X	



LOTería DEL
TOLIMA

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
9 DE 16

CÓDIGO: CI-R-007

	td)			
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 las 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 Lotería del Tolima y para los funcionarios de planta se cuenta con el manual de funciones de cada cargo.	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 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	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 verifico aleatoriamente el contrato de Datalaser 2024-021 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		
	INFORMATICA			

mipg

86
F.V.

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 10 DE 16
		CÓDIGO: CI-R-007	

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)	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. 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	X
--	---	----------

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
11 DE 16

CÓDIGO: CI-R-007

	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.		
6.1	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	
6.2, 7.3, 9.1	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. 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. 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.	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	
7.5.3	Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo		X

 LOTERÍA DEL TOLIMA		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 12 DE 16
			CÓDIGO: CI-R-007

7.5.3	Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada.		X	
7.5.3	Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-006 Entrega de Usuarios y Contraseñas el cual 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	X		
	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 las 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		
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		
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, transferencias 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		
	El líder del proceso tiene claridad sobre el procedimiento instructivo para liquidación de transferencias, la unidad operativa y comercial envía a la unidad financiera el listado de ventas generado en el sistema de información para foráneas, el Informe de premios leídos del mes correspondiente, la Liquidación de cada sorteo para el 12%, y el Informe de premios no pagados	X		

INFORME DE AUDITORIA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE:
JEFE DE CONTROL INTERNO

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
13 DE 16

CÓDIGO: CI-R-007

	de los sorteos que superan el año anterior según lo establecido en la ley 1393 de 2010, con el fin de liquidar por cada concepto: Foráneas el 10%, Impuesto ganadores el 17%, Renta monopolio el 12% y premios no pagados el 75%, liquidación que se registran en los formatos FIN-R-001, FIN-R-002 Y FIN -R-006, una vez realizado el ajuste presupuestal, se procede al respectivo traslado y pago respectivo.se tomo como muestra la liquidación del mes de abril de 2024.		
	En el procedimiento de control recaudo de cartera donde involucra tres (3) procesos, la lotería del Tolima viene realizando diariamente la verificación del estado de cartera de cada distribuidor para evidenciar qué distribuidores están presentado mora de más de 15 días, de ahí surge la comunicación con los distribuidores para conciliar la cartera, en esa conciliación existe el cruce de información, consignaciones y soportes para verificar con el área de premios si existen premios por verificar para disminuir la cartera. Igual situación se hace con las consignaciones bancarias. Al haber saldos pendientes mayor a 15 días, se realiza el respectivo cobro persuasivo mediante comunicación escrita, de no prosperar se analiza para retener el cupo al distribuidor, hasta que este se ponga a paz y salvo con la cartera, si aún persiste la cartera morosa con estas comunicaciones, el tema se pasa al área jurídica para el cobro coactivo.	X	
	Se viene dando cumplimiento al procedimiento pago de obligaciones FIN-P-002, como evidencia se tomaron 3 cuentas al azar para verificar su respectivo pago, en ella, se detalla paso a paso el procedimiento del pago: Datalaser S.A.S Billeteria por valor de \$ 35.475.804, Seguridad privada Aguialarmas por valor de \$ 397.845, Bostom IT S.A.S. por valor de \$ 4.030.000.	X	
	La Lotería del Tolima ha venido cumpliendo dentro de los términos establecidos el respectivo pago de obligaciones tributarias de Ley como son: retención en la fuente, IVA, retención de ICA, tasa pro deportes, declaración de renta, se pudo verificar que la entidad no se encuentra en mora por estos impuestos, se evidencio el procedimiento en las declaraciones de los periodos de marzo, abril y mayo	X	
	La Lotería del Tolima en cumplimiento al procedimiento de contabilidad, se evidencia que una vez revisados los procesos, procedimientos actividades, identificación de procesos contables, clasificación de la información, informes, registros y ajustes, elaboración del estado de situación financiera, estado de resultados, notas aclaratorias y demás estados contables y su publicación, informes elaborados, declaraciones presentadas y demás información sobre el proceso contable, cumple con las normas de contabilidad y presupuesto del sector público lo que ha	X	

 LOTERÍA DEL TOLIMA		INFORME DE AUDITORIA		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 14 DE 16	CÓDIGO: CI-R-007

	generado que los mismos contengan información relevante y fiable sobre las transacciones, otros eventos y condiciones a los que son aplicables. Se evidencia lo dicho en la generación y presentación de los estrados financieros		
	La Lotería del Tolima mediante Resolución No 0008 del 9 de enero de 2024 constituyo la caja menor por valor de \$ 16.338.438, la cual será reembolsada cada dos meses o cuando se agote por el valor de \$ 2.723.073, verificado el procedimiento de creación de la caja menor, se evidencia que cumple con los requisito establecidos en el procedimiento constitución y reembolso de caja menor FIN-P-006.	X	
	El presupuesto de ingresos y gastos de la Lotería del Tolima para la vigencia 2024 fue aprobado mediante Acuerdo de la junta directiva No 015 del 15 de diciembre de 2023 por valor de \$ 42.238.441.962; previo a la aprobación del presupuesto fue necesario conocer de los planes y prioridades que la lotería requeriría para la vigencia 2024, la unidad financiera comunico por escrito a los líderes de los procesos en el año 2023 sobre la urgencia que cada área presentara las necesidades para ajustar el presupuesto para la determinada vigencia, con la información recopilada fue que se formuló el documento y se presentó a la junta directiva.	X	
	El líder del proceso tiene claro el procedimiento de pago de viáticos y gastos de viaje FIN-P-007, en el pago de viáticos que se deja como evidencia en la Resolución No 118" se comisiona para trasladarse al Municipio de Fresno Tolima el día 18 de abril, por valor de \$ 468.713 y la Resolución No 099" se comisiona para trasladarse al municipio de prado el día 23 de marzo de 2024 por valor de \$ 521.713, dadas al doctor Alexander Castro Salcedo gerente.	X	
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO		
4.4 (4.4.1-4.4.2)	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	
8.1			
4.1-4.2-4.4 (4.4.1) — ó.1 (6.1.1- 6.1.2 (b))	En el proceso de Control Interno evidencia que se establecen las 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 metodos 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	X	

		INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 15 DE 16
		CÓDIGO: CI-R-007	

	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.		
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 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	X	

ANÁLISIS DE LA AUDITORIA

La Auditoria interna abarca todos los niveles de la organización en una acción transversal y logra conseguir posicionamiento estratégico para apoyar el desarrollo de estrategias solidas de crecimiento, logro de objetivos con el monitoreo permanente de los riesgos detectados y la creación de barreras robustas para evitar la materialización de nuevos riesgos y posibles fraudes al interior de la organización, el proceso del sistema de gestión de calidad implementado en la Lotería del Tolima ha tenido una madurez significativa, lo que ha **permitido, definido, implementado y mejorado sus procesos y prácticas para entregar productos y servicios de alta calidad a sus clientes y partes interesadas**, consientes como auditores, que puedan surgir dentro de los procesos auditados falencias de forma, se evidencia que la Lotería del Tolima no ha materializado ningún riesgo que hubiera impactado a la entidad, algún proceso, o incumplimiento de los objetivos propuestos, por lo tanto en la auditoría llevada a cabo los días 20, 21 y 22 de mayo del presente año, se lograron identificar tres observaciones dentro de los procesos de informática(2) y gestión humana(1).

Cordialmente,

Auditores

EUCARIS CAÑÓN VARON

FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ



		INFORME DE AUDITORIA		
VERSION: 02	RESPONSABLE: JEFE DE CONTROL INTERNO	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 16 DE 16	CÓDIGO: CI-R-007

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

Ibagué, 28 de junio de 2024

Señores
COMITÉ DE CALIDAD
Lotería del Tolima E.I.C.E

Asunto : Presentación de informe de Auditoria

Respetados señores,

Dando cumplimiento al procedimiento auditorías internas a cargo de esta dependencia, me permito presentar el informe de la auditoria interna al sistema integrado de gestión de calidad, llevada a cabo a los procesos de la entidad los días 20, 21 y 22 de mayo de 2024.

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno

Recibi:

28/06/2024



APUÉSTELE A SUS SUEÑOS



SC-CER804982



COMUNICADO INTERNO

FECHA 3 de julio de 2024

PARA Nancy Liliana Cristancho Santos
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
Heber Fabián Rojas Rubio
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 20,21 y 22 de mayo de 2024, 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 generaron las observaciones, 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; quienes deberán de presentar las respectivas evidencias a las acciones correctivas realizadas.

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno.





APUÉSTELE A SUS SUEÑOS



COMUNICADO INFORME DE AUDITORIA (Hoja 2)

NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS

BLANCA ENA BARRAGAN TORO

JAIRO ALEXANDER GUTIERREZ RIVEROS

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

HEBER FABIÁN ROJAS RUBIO

JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA





APUÉSTELE A SUS SUEÑOS



SC-CER804982

Ibagué, 3 de julio de 2024

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

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

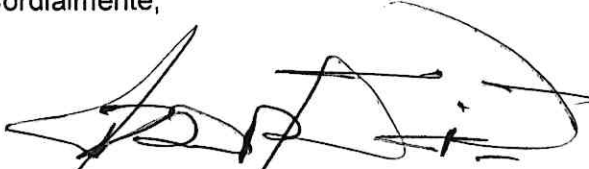
DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

ASUNTO: Observación hallada en la Auditoria Interna de Calidad 2024.

En la Auditoria Interna de Calidad realizada a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 20,21 y 22 de mayo de 2024, se determinó una (1) observación en el proceso que usted lidera: 1. Se pudo evidenciar que en el formato de novedades GH-R-004 se diligencia manualmente corriendo el riesgo de que exista una mala digitalización por lo cual se recomienda unificar la información que esta parametrizada en el sistema.

Por lo anterior, solicito a usted amablemente a la mayor brevedad posible, se tomen las acciones de mejora que se registraran en el formato CI-R-012 Formato de Seguimiento de Acciones Correctivas y de Mejora. para lograr la eliminación de las causas de esa observación 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.

03/07/2024






APUÉSTELE A SUS SUEÑOS



Ibagué, 3 de julio de 2024

COMUNICACIÓN INTERNA CONTROL INTERNO

PARA: HEBER FABIAN ROJAS RUBIO, Técnico en Sistemas

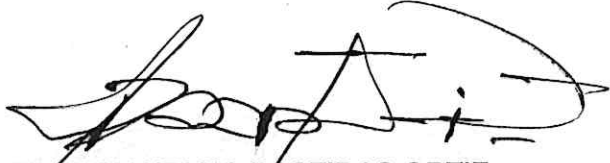
DE: FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ

ASUNTO: Observaciones halladas en la Auditoria Interna de Calidad 2024.

En la Auditoria Interna de Calidad realizada a los procesos de la Lotería del Tolima llevada a cabo los días 20,21 y 22 de mayo de 2024, se determinaron dos (2) observaciones al proceso que usted lidera: 1. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo y 2. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada

Por lo anterior, solicito a usted amablemente a la mayor brevedad posible, se tomen las acciones de mejora que se registraran en el formato CI-R-012 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





95
21/2

		ACTA DE REUNIÓN No 06 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 1 DE 4	CÓDIGO: R-013

Fecha: 15 de julio 2024

Lugar: Gerencia de la Lotería del Tolima

Hora de inicio: 08:00 a.m.

Objetivo de la reunión: Comité institucional de gestión y desempeño y SICG – socialización del informe de auditoría

Nombre de los asistentes:

- Nancy Liliana Cristancho. – Gerente
- Blanca Ena Barragán Toro – secretaria general y Jurídica
- Jairo Alexander Gutiérrez Riveros - Prof. Especializado Unidad Financiera y Contable
- Paula Andrea Valderrama Suarique – Prof. Especializada Unidad Operativa y Comercial

Invitados

- Fredy Mauricio Bastidas Ortiz, jefe de Control Interno.
- Ángel David Olaya – Profesional Contratista de MIPG y Calidad

Orden del día:

Verificación de asistencia.

1. Socialización del informe de auditoría

Desarrollo de la reunión:

Siendo las 08:00 am, se da inicio a la sexta reunión del Comité institucional de gestión y desempeño y SICG para la vigencia 2024.

		ACTA DE REUNIÓN No 06 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 2 DE 4	CÓDIGO: R-013

La presidenta del Comité doctora, Nancy Liliana Cristancho brinda un saludo a los asistentes e invita al comité a participar de manera activa en cada uno de los comités y cumplir las obligaciones derivadas del SIGC, como una oportunidad que nos permite fortalecer la entidad.

1. Socialización del informe de auditoría

Dando cumplimiento al procedimiento de auditorías internas a cargo de la oficina de Control Interno, su director presenta el informe de auditoría interna realizado al sistema integrado de gestión de calidad, llevada a cabo a los procesos de la entidad los días 20, 21 y 22 de mayo de 2024.

Esta auditoría abarco todos los niveles de la organización en una acción transversal, permitiendo mejorar su posicionamiento estratégico, en aras del cumplimiento de sus objetivos. Con este proceso llevado a cabo se denota que la Lotería del Tolima no ha materializado ningún riesgo que hubiera impactado a la entidad, algún proceso o incumplimiento de los objetivos propuestos, sin embargo, se logran identificar tres observaciones dentro de los procesos de informática (2) y gestión humana (1)

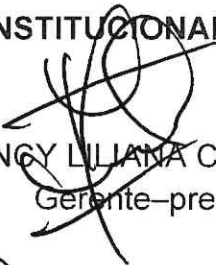
A continuación, se detalla la información anteriormente descrita:

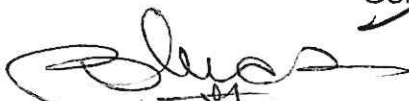
		ACTA DE REUNIÓN No 06 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO			
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 3 DE 4	CÓDIGO: R-013	

Tipo de hallazgo	Descripción del hallazgo	Área responsable del cierre	Estado	Fecha de cierre
Auditoría interna 2024				
Observación	El líder del proceso tiene claridad y dominio sobre el procedimiento de nómina de la lotería del Tolima, se evidencio el proceso con la verificación de las novedades de las quincenas del mes de abril, ya que el pago se hace de forma quincenal, luego se elabora la nómina en el sistema con la respectiva novedad, se descarga una pre nómina para que sea revisada por el profesional especializado de financiera con el respectivo visto bueno de la secretaria general y jurídica, revisada, se procede al cierre de la nómina se imprimen el documento para las respectivas firmas de gerencia, del profesional especializado de financiera, y quien la elabora, el auxiliar administrativa de nómina y almacén, para que posteriormente sea remitirla a la unidad financiera para su respectivo pago. Se pudo evidenciar que en el formato de novedades GH-se diligencia manualmente corriendo el riesgo de que exista una mala digitalización por lo cual se recomienda unificar la información que esta parametrizada en el sistema.	Gestión humana	Cerrado	28/06/2024
Observación	Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo	Gestión informática	Cerrado	28/06/2024
Observación	Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada.	Gestión informática	Cerrado	28/06/2024

		ACTA DE REUNIÓN No 06 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO		
VERSIÓN: 00	RESPONSABLE: GERENTE GENERAL	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020	PÁGINA: 4 DE 4	CÓDIGO: R-013

MIEMBROS COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION DE LA LOTERIA


 NANCY LILLIANA CRISTANCHO
 Gerente-presidente


 BLANCA ENA BARRAGÁN TORO
 • Secretaria Técnica


 JAIRO ALEXANDER GUTIÉRREZ R.
 Prof. Especializado Unidad Financiera y C.


 PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE
 Prof. Especializada Unidad Operativa y Comercial

COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO


 FREDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
 Secretario Técnico



APUÉSTELE A SUS SUEÑOS



Ibagué, 17 de julio de 2024

Doctor
FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno
Lotería del Tolima.

Asunto Respuesta Observación de Auditoria.

Respetado doctor Bastidas,

Me permito allegar el formato CIR-012 FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA debidamente diligenciado, en donde relaciono la descripción de la observación hallada en la auditoría de calidad a los procesos de la Lotería del Tolima y más concretamente al proceso que yo lidero, el tratamiento de la observación y la determinación de la posible causa de la observación.

Cordialmente,

JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA
Auxiliar Administrativo de la Unidad Administrativa



98
2/v.

		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
17/7/2024	CORRECTIVA ☒ MEJORA ☒	GESTION HUMANA	AC

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

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN
Se pudo evidenciar que en el formato de novedades de nómina GH-R-004 se diligencia manualmente corriendo el riesgo que exista una mala digitalización, por lo cual se recomienda unificar la información que esta parametrizada en el sistema.(liquidación de retención en la fuente de Alexander Castro)

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN
Solicitar al Comité de Calidad que el formato GH-R-0004 "Novedades de Nomina" la aprobación de la modificación para que sea unificado con el formato que arroja el sistema, con el fin de evitar que la novedad se siga haciendo de forma manual.

DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION
En la auditoria llevada a cabo al procedimiento de nomina, se detecto que las novedades de nomina registradas en el sistema, estaban acorde con los soportes, situacion que no se evidencio en el formto manual de novedades.

PLAN DE ACCION				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA
Solicitar al Comité de Calidad que el formato GH-R-0004 "Novedades de Nomina" la aprobación de la modificación para que sea unificado con el	Auxiliar Administrativo Unidad Administrativa	PROGRAMADA	Control Interno	X		17/07/2024
		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

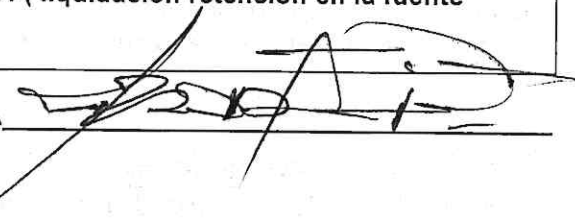
formato que arroja el sistema, con el fin de evitar que la novedad se siga haciendo de forma manual						
		PROGRAMADA				
		REAL				

OBSERVACIONES

Se allega formato GH-R-004 Registro novedades de Nomina y Comprobante de Pago de Nomina segunda quincena mes de enero de 2024 (liquidacion retencion en la fuente Alexander Castro)

FECHA DE CIERRE

17/1/2024

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



LOTería DEL
TOLIMA

REGISTRO DE NOVEDADES DE NOMINA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: AUXILIAR ADMINISTRATIVO
DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
2 DE 3

CÓDIGO:
GH-R-004

RETENCION A LA FUENTE	16/01/2024	30/01/2024	88208472	CASTRO SALCEDO ALEXANDER	DIAN	1.915.00 445 1.195.000
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL EPS	16/01/2024	30/01/2024	88208472	CASTRO SALCEDO ALEXANDER	COLPENSIONES	156.600
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	28945408	CAÑON EUCARIS	SANITAS	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	28945408	CAÑON EUCARIS	PORVENIR	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	93364777	GUTIERREZ RIVERO JAIR O ALEXANDER	NUEVA EPS	294.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	93364777	GUTIERREZ RIVERO JAIR O ALEXANDER	COLPENSIONES	294.100
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL EPS	16/01/2024	30/01/2024	93364777	GUTIERREZ RIVERO JAIR O ALEXANDER	COLPENSIONES	73.500
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	28968106	HERNANDEZ ANYELA JUDITH	SALUD TOTAL	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	28968106	HERNANDEZ ANYELA JUDITH	COLPENSIONES	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	1105334929	MONTEALEGRE GARCIA JESUS ALBERTO	NUEVA EPS	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	1105334929	MONTEALEGRE GARCIA JESUS ALBERTO	COLPENSIONES	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	80169429	ROJAS RUBIO EVER	SANITAS	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	80169429	ROJAS RUBIO EVER	PROTECCION	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	14270705	RAMIREZ MORA FERNANDO	SALUD TOTAL	127.100

REGISTRO DE NOVEDADES DE NOMINA

VERSIÓN: 02

RESPONSABLE: AUXILIAR ADMINISTRATIVO
DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

FECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023

PÁGINA:
2 DE 3

CÓDIGO:
GH-R-004

RETENCION A LA FUENTE	16/01/2024	30/01/2024	88208472	CASTRO SALCEDO ALEXANDER	DIAN	1.195.000
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL EPS	16/01/2024	30/01/2024	88208472	CASTRO SALCEDO ALEXANDER	COLPENSIONES	156.600
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	28945408	CAÑON EUCARIS	SANITAS	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	28945408	CAÑON EUCARIS	PORVENIR	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	93364777	GUTIERREZ RIVERO JAIR O ALEXANDER	NUEVA EPS	294.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	93364777	GUTIERREZ RIVERO JAIR O ALEXANDER	COLPENSIONES	294.100
FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL EPS	16/01/2024	30/01/2024	93364777	GUTIERREZ RIVERO JAIR O ALEXANDER	COLPENSIONES	73.500
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	28968106	HERNANDEZ ANYELA JUDITH	SALUD TOTAL	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	28968106	HERNANDEZ ANYELA JUDITH	COLPENSIONES	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	1105334929	MONTEALEGRE GARCIA JESUS ALBERTO	NUEVA EPS	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	1105334929	MONTEALEGRE GARCIA JESUS ALBERTO	COLPENSIONES	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	80169429	ROJAS RUBIO EVER	SANITAS	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	80169429	ROJAS RUBIO EVER	PROTECCION	127.100
FONDO DE PENSIONES EPS	16/01/2024	30/01/2024	14270705	RAMIREZ MORA FERNANDO	SALUD TOTAL	127.100

100

65495006 BARRAGAN TORO BLANCA ENA						
Cargo: SECRETARIA GENERAL Y JURIDICA Dependencia: UNIDAD ADMINISTRATIVA						
CONCEPTO	BASE	UNIDAD	CTD	DEVENGADOS	DESCUENTOS	
D000 SUELDO	9,173,997	DIAS	15.0	4,586,999		
E000 EPS	9,173,997	PORC	4.0		387,000	
E010 FONDO PENSIONES	9,173,998	PORC	4.0		357,000	
E050 FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	9,173,998	PORC	1.0		91,700	
E140 DAMNIENDA	9,173,997	CUOTAS	1.0		424,500	
E141 FINANCIERA PROGRESSA	9,173,997	CUOTA	1.0		473,633	
E145 DESCUENTO COMFATOLIMA	9,173,997	CUOTA	1.0		188,652	
E900 RETENCION EN LA FUENTE	5,695,830	DIAS	1.0		271,000	
Total a pagar:				4,586,999	2,163,835	

19475243 BASTIDAS ORTIZ FREDDY MAURICIO						
Cargo: JEFE DE CONTROL INTERNO Dependencia: GERENCIA						
CONCEPTO	BASE	UNIDAD	CTD	DEVENGADOS	DESCUENTOS	
D000 SUELDO	7,923,504	DIAS	15.0	3,951,752		
E000 EPS	7,923,504	PORC	4.0		318,600	
E010 FONDO PENSIONES	7,923,504	PORC	4.0		318,600	
E050 FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	7,923,504	PORC	1.0		79,200	
E900 RETENCION EN LA FUENTE	5,407,878	DIAS	1.0		178,000	
Total a pagar:				3,951,752	891,000	

88208472 CASTRO SALCEDO ALEXANDER ADOLFO						
Cargo: JEFE DE CONTROL INTERNO Dependencia: GERENCIA						
CONCEPTO	BASE	UNIDAD	CTD	DEVENGADOS	DESCUENTOS	
D000 SUELDO	15,658,698	DIAS	15.0	7,829,349		
E000 EPS	15,658,698	PORC	4.0		626,300	
E010 FONDO PENSIONES	15,658,698	PORC	4.0		626,300	
E050 FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	15,658,698	PORC	1.0		156,600	
E900 RETENCION EN LA FUENTE	9,644,972	DIAS	1.0		1,195,000	
Total a pagar:				7,829,349	2,604,200	

26945408 CANON VARON EUCARIS						
Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE GERENCIA Dependencia: GERENCIA						
CONCEPTO	BASE	UNIDAD	CTD	DEVENGADOS	DESCUENTOS	
D000 SUELDO	3,178,117	DIAS	15.0	1,589,059		
E000 EPS	3,178,118	PORC	4.0		127,100	
E010 FONDO PENSIONES	3,178,118	PORC	4.0		127,100	
Total a pagar:				1,589,059	254,200	

93364777 GUTIERREZ RIVEROS JAIRO ALEXANDER						
Cargo: PROFESIONAL ESPECIALIZADO UNIDAD FINANCIERA Dependencia: UNIDAD FINANCIERA						
CONCEPTO	BASE	UNIDAD	CTD	DEVENGADOS	DESCUENTOS	
D000 SUELDO	7,351,751	DIAS	15.0	3,675,876		
E000 EPS	7,351,752	PORC	4.0		294,100	
E010 FONDO PENSIONES	7,351,752	PORC	4.0		294,100	
E050 FONDO DE SOLIDARIDAD PENSIONAL	7,351,752	PORC	1.0		73,500	
Total a pagar:				3,675,876	661,700	

Ibagué, 19 de julio de 2024

Doctor
FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno
Lotería del Tolima.

Asunto Respuesta Observación de Auditoria.

Respetado doctor Bastidas,

Atendiendo su comunicado de fecha 3 de julio de 2024, en donde se me notifica que en la auditoria de calidad llevada a cabo los días 20, 21 y 22 de mayo de 2024, a los procesos de la entidad, en el proceso que lidero (gestión informática) se detectaron dos (2) observaciones, 1. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo y 2. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada; a lo cual, me permito presentar el formato CI-R-010 FORMATO DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA, en la cual se determina el tratamiento a las observaciones halladas y la determinación de las posibles causas a las mismas, con sus respectivas evidencias que la observación se ha tenido en cuenta, para que no se vuelvan a presentar las situaciones señaladas.

Cordialmente,



EVER FABIAN ROJAS RUBIO
Técnico en Sistemas

103
R/V.

 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
19/7/2024	CORRECTIVA ☒ MEJORA ☐	Gestión Informática	AC

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

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACIÓN
1. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-003 control mantenimiento equipos de cómputo el cual no se encontraba con la firma del funcionario responsable del equipo. 2. Se pudo evidenciar que existe el formato GI-R-004 solicitud de soporte técnico el cual al verificar el servicio de instalación de impresora no se encontraba la casilla respectivamente señalada.

TRATAMIENTO O CORRECCIÓN
1. Diligenciar correctamente el formato GI-R-003 Control Mantenimiento equipos de Cómputo, buscando que el responsable reciba a satisfacción el servicio prestado 2. Diligenciar correctamente el formato GI-R-004 Solicitud de Soporte Técnico, buscando que el responsable reciba a satisfacción el servicio prestado

DETERMINACION DE LAS POSIBLES CAUSAS DE LA NO CONFORMIDAD U OBSERVACION
Falta de seguimiento, verificación y cumplimiento de los respectivos formatos que están estipulados en el sistema de calidad del proceso de Gestión informática.

PLAN DE ACCIÓN				VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA ACCION		
ACCIONES	RESPONSABLE IMPLEMENTACION	FECHA DE EJECUCION	RESPONSABLE DE LA VERIFICACION	SI	NO	FECHA
Diligenciar correctamente el formato GI-R-003 Control Mantenimiento equipos de Cómputo, buscando que el	Tecnico en sistemas	PROGRAMADA	Control Interno	X		19/7/2024
		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

responsable reciba a satisfacción el servicio prestado.						
Diligenciar correctamente el formato GI-R-004 Solicitud de Soporte Técnico, buscando que el responsable reciba a satisfacción el servicio prestado	Tecnico en sistemas	PROGRAMADA	Control Interno	X		19/7/2024
		REAL				

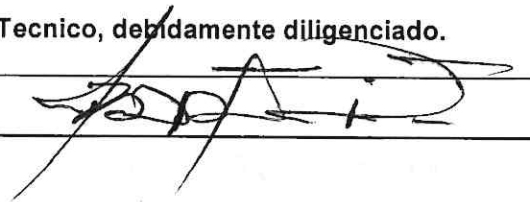
OBSERVACIONES

Se anexa formato GI-R-003 control Mantenimiento Equipos de Computo, debidamente diligenciado.
Se anexa formato GI-R-004 Solicitud de Soporte Tecnico, debidamente diligenciado.

FECHA DE CIERRE

19/7/2024

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

		CONTROL MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-003

Fecha Revisión: 23 MARZO 2024 No de Activo 01182 Nombre Equipo UDC-EP001

Funcionario Responsable: Alba Luz ToLe LUNA

Cargo del responsable: AUX ADM DE PRENDIOS Área: UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

Inspeccionado Por: EVER FABIAN ROJAS

ITEM REVISADO	ESTADO			OBSERVACIONES	TIPO CORRECCCIÓN
	NA	B	M		
1. LIMPIEZA					
* Limpieza general		✓			
2. INSPECCION					
* Sistema Eléctrico		✓			
3. MANTENIMIENTO					
* Revisión		✓			
* Cambio Periféricos					
* Cambio Partes					

NA: NO APLICA B: BIEN M: MAL

Observaciones Adicionales: Se ENTREGA VOLANTE CON RECOMENDACIONES.
A USUARIOS FINALES, DANDO CONFORMIDAD al numeral 5
del PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

Recibí a satisfacción,

Firma Responsable: _____

105

 LOTería DEL TOLIMA		CONTROL MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-003

Fecha Revisión: 23 MARZO 2023 No de Activo 01182 Nombre Equipo UOC-EP001

Funcionario Responsable: Alba Luz ToLe LUNA

Cargo del responsable: AUX ADM DE PRENDS Área: UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL

Inspeccionado Por: EVER FABIAN ROJAS

ITEM REVISADO	ESTADO			OBSERVACIONES	TIPO CORRECCIÓN
	NA	B	M		
1. LIMPIEZA					
* Limpieza general		✓			
2. INSPECCION					
* Sistema Eléctrico		✓			
3. MANTENIMIENTO					
* Revisión		✓			
* Cambio Periféricos					
* Cambio Partes					

NA: NO APLICA B: BIEN M: MAL

Observaciones Adicionales: Se ENTREGA VOLANTE CON RECOMENDACIONES.
A USUARIOS FINALES, DANDO CONFORMIDAD al numeral 5
del PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO y CORRECTIVO

Recibí a satisfacción,

Firma Responsable: 

106

 LOTERÍA DEL TOLIMA		CONTROL MANTENIMIENTO EQUIPOS DE COMPUTO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: GI-R-003

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	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	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	18-08-2020	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Creación Del documento

107.

		SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-004

1. INFORMACIÓN DEL USUARIO		
NOMBRE DEL SOLICITANTE ALBA LUZ TOLE LUNA	CARGO Aux ADM PLANTAS	FECHA Julio 2 / 2024

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL SOPORTE

Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones que se describen a continuación:

Asistencia Técnica		Revisión y/o Mantenimiento		Instalar / Reiniciar Programas	
Indique los problemas que presenta el equipo:		Indique los dispositivos con problemas:		Seleccione los programas a instalar:	
☐ No prende	☐ Lentitud			☐ Todos *1 (Completa)	☐ Lector de PDF
☐ No inicia	☐ Se reinicia	☐ Impresora	☐ Teclado / Ratón	☐ Antivirus	☐ Quemador CD / DVD
☐ Mensaje de error	☐ Malware (virus)	☐ Puertos USB	☐ Pantalla	☐ Impresora	☐ Java
☐ Conexión a la red/servidor	☐ Configurar correo	☐ Sonido	☐ Regulador	☐ Reproductor DVD	☐ Otros
☐ Configurar impresora	☐ Archivos perdidos	☐ Unidad CD / DVD	☐ Otros	☐ Flash	
☐ Bloqueo	☐ Otros			☐ Paquete Office	

OBSERVACIONES (Información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros problemas ó lista de otros programas)

Instalación impresora Kyocera FS-1025 MFP.

Copia de seguridad (Si se decide Instalar Todo)				A Otro computador (Diligenciado por Soporte Técnico)	
Indique los elementos a respaldar:					
☐ Outlook Express	☐ Microsoft Outlook	☐ Aplicativos	☐ Favoritos	☐ No, ACTIVO	☐ AREA
☐ Mis documentos	☐ Escritorio	☐ Unidad "D"	☐ Otros		

OBSERVACIONES (Otras carpetas y archivos a respaldar, u otros programas de correo electrónico)

Otros

Si ninguna de las anteriores opciones satisface los requerimientos de su solicitud:

DESCRIPCIÓN (Breve detalle de su solicitud)

Recuerde firmar su solicitud en la parte final del documento (Hoja 2). Favor no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del área de Soporte Técnico

		SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GI-R-004

1. INFORMACIÓN DEL USUARIO		
NOMBRE DEL SOLICITANTE ALBA LUZ TOLE LUNA	CARGO AUX ADN PLANTAS	FECHA JULIO 2 / 2024

2. INFORMACIÓN GENERAL DEL SOPORTE

Indique el motivo de su solicitud marcando alguna(s) de las opciones que se describen a continuación:

Asistencia Técnica		Revisión y/o Mantenimiento		Instalar / Reinstalar Programas	
Indique los problemas que presenta el equipo:		Indique los dispositivos con problemas:		Seleccione los programas a instalar:	
☐ No prende	☐ Lentitud	☐ Impresora	☐ Teclado / Ratón	☐ Todos *1 (Completa)	☐ Lector de PDF
☐ No inicia	☐ Se reinicia	☐ Puertos USB	☐ Pantalla	☐ Antivirus	☐ Quemador CD / DVD
☐ Mensaje de error	☐ Malware (virus)	☐ Sonido	☐ Regulador	☒ Impresora	☐ Java
☐ Conexión a la red/servidor	☐ Configurar correo	☐ Unidad CD / DVD	☐ Otros	☐ Reproductor DVD	☐ Otros
☐ Configurar impresora	☐ Archivos perdidos			☐ Flash	
☐ Bloqueo	☐ Otros			☐ Paquete Office	

OBSERVACIONES (Información adicional, breve detalle de las anomalías, aclaración de otros problemas ó lista de otros programas)

Instalación impresora Kyocera FS-1025 MFP.

Copia de seguridad (Si se decide Instalar Todo)	☐ A Otro computador (Diligenciado por Soporte Técnico)
Indique los elementos a respaldar:	
☐ Outlook Express ☐ Mis documentos	☐ Microsoft Outlook ☐ Escritorio
☐ Aplicativos ☐ Unidad "D"	☐ Favoritos ☐ Otros
☐ No. ACTIVO	☐ AREA

OBSERVACIONES (Otras carpetas y archivos a respaldar, u otros programas de correo electrónico)

Otros

Si ninguna de las anteriores opciones satisface los requerimientos de su solicitud:

DESCRIPCIÓN (Breve detalle de su solicitud)

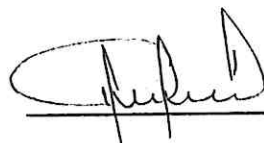
Recuerde firmar su solicitud en la parte final del documento (Hoja 2). Favor no escribir en la siguiente sección, es para uso exclusivo del área de Soporte Técnico

109

		SOLICITUD DE SOPORTE TÉCNICO		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: TÉCNICO EN SISTEMAS	FECHA DE INICIO O ACTUALIZACIÓN: 9/05/2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: GI-R-004

	No. ACTIVO DEL EQUIPO		CASO (Soporte Técnico)	
3. DIAGNOSTICO Y SOLUCIONES				
DIAGNÓSTICO			DÍA	MES
SOLUCIÓN			DÍA	MES
OBSERVACIONES				
*** RECOMENDACIONES GENERALES ***				
1. Seleccionando Todos en la ficha de Instalar / Reiniciar programas el equipo se formateará y todos los datos del usuario contenidos en la partición del sistema operativo (típicamente la C:) se perderán, a menos que se indique en la opción Copia de seguridad que elementos se deberán respaldar previamente.				
2. El respaldo de los datos se realizará en una carpeta temporal en la ruta asignada al área solicitante.				
3. Si requiere respaldar otras carpetas o archivos favor anotar la ruta completa de estos, ejm: "c:\personal\documentos", no utilice rutas incompletas o nombres irrelevantes como "todo", "carpeta del spss", "carpeta de fulanito", etc. Seleccionando las carpetas indicadas en este formato (ejm: Mis documentos), la selección aplicará para todas las cuentas de usuario del equipo, a menos que se especifique lo contrario. El área de Soporte Técnico no se hará responsable por el respaldo de los archivos de usuario que no se indiquen con claridad o no se especifiquen en la presente solicitud.				

Firma Solicitante Soporte Técnico:



Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Técnico en sistemas	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	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC
0	18-08-2020	Técnico en sistemas	Comité de calidad	1. Creación Del documento

110
R/V

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

ACTA No. 004

TEMA: Cierre de las Observaciones Auditoria Interna al Sistema Integrado de Gestión de Calidad 2024

LUGAR: Gerencia

Auditor Líder: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz

Grupo Auditor: Freddy Mauricio Bastidas Ortiz, Eucaris Cañón Varón.

La oficina de Control Interno en desarrollo de la auditoria interna de calidad 2024 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 20,21 y 22 de mayo de 2024, evidenció una (1) Observación al proceso de Gestión Humana y dos (2) 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-012. 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, han sido eficaces y oportunas; por lo tanto, da por cerrado el ciclo de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2024.

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 INTERNOFECHA DE INICIO/
ACTUALIZACIÓN:
9-05-2023PÁGINA:
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	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

Ibagué, 23 de julio de 2024

Doctora
NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS
Gerente
Lotería del Tolima E.I.C.E

Asunto Cierre de observaciones Auditoria Interna al sistema
integrado de Gestión de Calidad 2024.

Respetada Doctora Nancy Liliana,

La oficina de Control Interno en desarrollo de la auditoria interna de calidad 2024 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 20,21 y 22 de mayo de 2024, evidenció una (1) Observación al proceso de Gestión Humana y dos (2) 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-012. 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, han sido eficaces y oportunas, por lo cual, da por cerrado el ciclo de la auditoria interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2024.

Cordialmente,



FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno.

LOTERIA DEL TOLIMA
Gerencia

FECHA: 23 JUL 2024

RADICADO Nº:

RECIBIDO:

112
R/V

COMUNICADO INTERNO

FECHA 23 de julio de 2024

PARA Nancy Liliana Cristancho Santos
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
Ever Fabián Rojas Rubio
Técnico en Sistemas

DE Freddy Mauricio Bastidas Ortiz
Control Interno (Auditor Líder)

ASUNTO Informe Cierre observaciones Auditoria Interna al sistema
Integrado de Gestión de Calidad 2024.

La oficina de Control Interno en desarrollo de la auditoria interna de calidad 2024 al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la Lotería del Tolima, llevada a cabo los días 20,21 y 22 de mayo de 2024, evidenció una (1) Observación al proceso de Gestión Humana y dos (2) observaciones al proceso de Gestión Informática, del cual se les notificó 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, 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, han sido eficaces y oportunas; por lo tanto, da por cerrado el ciclo de la auditoria interna al sistema de gestión de calidad de la lotería del Tolima vigencia 2024.

Cordialmente,


FREDDY MAURICIO BASTIDAS ORTIZ
Jefe Control Interno.

COMUNICADO INFORME DE AUDITORIA (Hoja 2)

NANCY LILIANA CRISTANCHO SANTOS

BLANCA ENA BARRAGAN TORO

JAIRO ALEXANDER GUTIERREZ RIVEROS

PAULA ANDREA VALDERRAMA SUARIQUE

EVER FABIÁN ROJAS RUBIO

JESUS ALBERTO MONTEALEGRE GARCIA

COMUNICADO INTERNO