

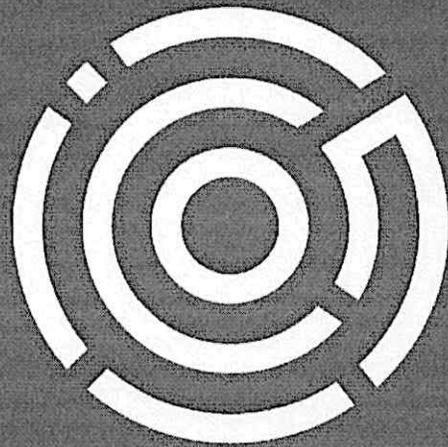
Somos **calidad**,  
somos **competitividad**,  
somos **confianza**.



PS-288  
Versión 09

Página 2 de 16

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

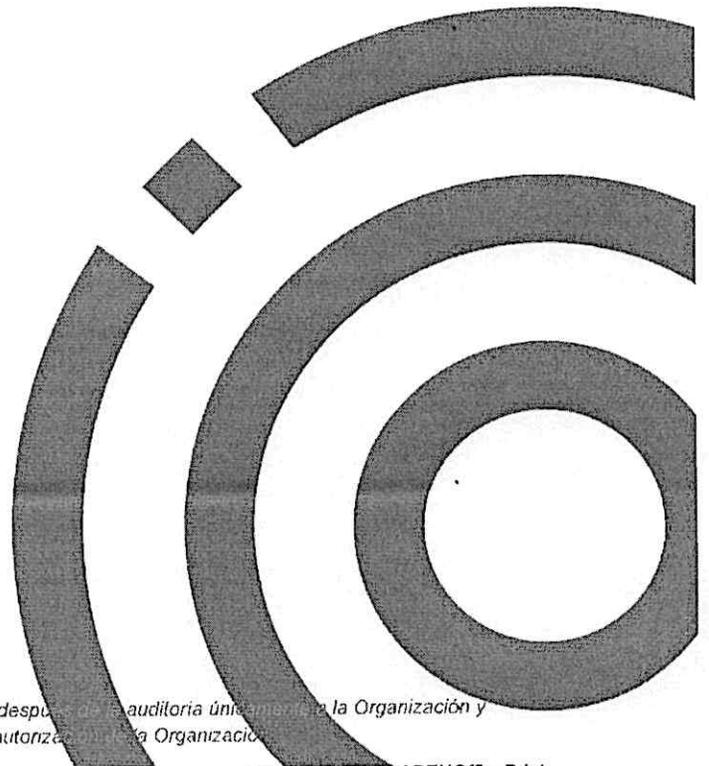


iconotec

Huella de confianza.

[iconotec.org](http://iconotec.org)

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



## 1. INFORMACIÓN GENERAL

### 1.1. ORGANIZACIÓN

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO LOTERIA DEL TOLIMA

1.2. SITIO WEB: <https://www.loteriadeltolima.com/>

### 1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-CER804982

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-CER804982	Carrera 2da. No. 11 - 59 Piso 2 - Centro Comercial La Once,	Ibagué, Tolima, Colombia	Operación de juego de lotería en el territorio nacional. Control de los juegos de apuestas permanentes en el departamento del Tolima.

### 1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

ISO 9001:2015:

### 1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015 - SC-CER804982

Operación de juego de Lotería en el territorio Nacional. Control de los juegos de apuestas permanentes en el Departamento del Tolima. No aplica 8.3

Business purpose of being the institution in charge of operating a national and a local lottery as well as controlling the permanent official gambling in a state level.

### 1.5. CÓDIGO IAF: 39 , CS 39-0

### 1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

### 1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN:

Nombre:	NANCY LILIANA CRISTANCHO SANCHEZ
Cargo:	
Correo electrónico:	gerencia@loteriadeltolima.com

### 1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

#### Seguimiento 1

Es organización multisitio:	No
-----------------------------	----

Auditoría Integral: No,	X
Auditoría Combinada: No	

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapa 1 (Si aplica)	N/A	
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2024-10-15	0.5
Auditoría remota	N/A	
Auditoría en sitio	2024-10-23	1

#### 1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	LINA MARIA HINESTROSA CASTRILLON Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

#### 1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER804982
Fecha de aprobación inicial	2020-11-25
Fecha de próximo vencimiento:	2026-11-24

## 2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

## 3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1?

NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

No

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordados con lo requerido por el respectivo referencial?

Si

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios: En razón a que la especificación del producto la define lo establecido en la Ley 643 de 2001 y el Decreto reglamentario 3034 de 2013.

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios: En razón a que la especificación del producto la define lo establecido en la Ley 643 de 2001 y el Decreto reglamentario 3034 de 2013.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?

NA

3.11. Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

No

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?

NA

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?

Si

Ordenanza No. 017 de abril 24 de 2001. Creación de la Lotería del Tolima por parte de la Asamblea Departamental.

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo, relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si

Debido al cambio de gobierno de la Gobernación del Tolima se dio el cambio de gerente de la lotería quien a partir de esta auditoría será la señora Nancy Liliana Cristancho.

3.15. ¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?

Si

Informe de revisión por la dirección, análisis de contexto y planeación estratégica.

3.16. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

NA

3.17. ¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

Si

3.17. ¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

Si

Actividades, productos y servicios incluidos en el alcance de certificación que son subcontratados:	Proveedor/Contratista:	Requisito legal para el funcionamiento u operación (en caso de ser aplicable)
Impresión y distribución de los billetes de lotería para los sorteos	Data Laser	Contrato
Transmisión de sorteos	Tolima comunicaciones y medios	Contrato
Impresión del volante de resultados	Artes y Soluciones	Contrato

3.18. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

No

3.19. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

No

3.20. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

NA

3.21. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NA

3.23. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

##### 4.1. Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

- Todo el trabajo desarrollado por la empresa para fortalecer la venta virtual, porque asegura la operación eficaz de la venta y la generación de confianza en el jugador.
- La adquisición del nuevo sistema automatizado de baloteras, porque aumenta la confianza en el jugador.
- La remodelación del Set de grabación para el sorteo, porque fortalece la imagen de la lotería.

##### 4.2. Oportunidades de mejora

- Es importante documentar todo lo ocurrido con el fallo masivo de los correos electrónicos de la empresa, para asegurar que si se presenta nuevamente un fallo se tenga claro cómo actuar y corregir en el menor tiempo posible sin poner en riesgo las comunicaciones de la empresa.
- Es importante que en la matriz de riesgos de la empresa se incluya el riesgo reputacional por posible pérdida del certificado, ya que esto aportaría al fortalecimiento de la integridad del sistema evitando que este riesgo se materialice en cada cambio de gobierno.
- Valdría la pena incluir en los riesgos de la empresa los fallos en las comunicaciones externas, ya que esto afecta de manera directa no solo los procesos de comunicación con el cliente, sino con los proveedores y los entes de control en cada sorteo.

- Es pertinente que en el normograma siempre se incluya el mecanismo de cumplimiento de los requisitos legales que le aplican a la empresa, para asegurar que siempre se cuenta con la evidencia de dicho cumplimiento.
- Sería bueno que para la redacción de las no conformidades la organización empleara las variables de hecho, dato y requisito lo que facilitaría su gestión y garantizaría en parte la eficacia de los planes de acción, aunado a el desarrollo de un plan de acción que como mínimo tuviera una actividad del planear, una del hacer y una del verificar como mínimo asegurando la eficacia de los planes de acción.
- Es importante entender la diferencia entre seguimiento y medición y dejar evidencia por parte de la empresa con relación a la determinación de qué necesita seguimiento y qué necesita medición, esto definiría indicadores y herramientas de seguimiento que generarían valor para los procesos y la empresa.
- Valdría la pena evaluar una estrategia para eliminar del todo el uso del papel en la gestión de las quejas y reclamos, ya que esto aportaría a la gestión del cambio climático establecida por la empresa.

## 5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
1	No se pueden consultar los premios	Se gestionó a través de la corrección
1	No sabe como interpretar la información de la venta en línea	Se gestionó a través de la corrección

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

No aplica.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

No aplica.

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados

No aplica.

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

No aplica.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Si

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN)

Si

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación.

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?

No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	No aplica.	No aplica.
1ª de seguimiento del ciclo 2024	0	No aplica.
2ª de seguimiento del ciclo	No aplica.	No aplica.
Renovación 2023	0	No aplica.
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	No aplica.	No aplica.
Auditoría de ampliación	No aplica.	No aplica.

### 5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Se evidenció la existencia del plan de auditoría realizado por el auditor líder de la organización, donde se encontró la planeación y ejecución de este, también se evidenció el levantamiento de acciones correctivas ante los hallazgos de esta auditoría interna, así como el seguimiento a las acciones tomadas, dando como resultado auditorías internas eficaces y confiables. Se realizó un (1) ciclo de auditoría para todos los procesos del Sistema. El ciclo de Auditoría lo realizaron en el mes de mayo de 2024. Los auditores que participaron en el ciclo de auditoría fueron dos (2) Internos, todos los auditores se encontraban calificados y evaluados. De este ciclo de auditoría se generaron tres (3) No Conformidades, para la redacción de estas la organización podría emplear las variables de Hecho, Dato y Requisito lo que facilitaría su gestión y garantizaría en parte la eficacia de los planes de acción.

La organización cuenta con el informe del Sistema, aunque este no tiene en cuenta todos los requisitos de la Norma NTC-ISO 19011:2018, la cual podría emplearse como guía incluso para el ajuste del procedimiento documentado y la calificación de los auditores; sin embargo, cabe notar que el informe permitió la toma de acciones y concluir que el sistema se mantiene de manera

eficaz; así como la toma de decisiones por parte de la alta dirección para la generación de las oportunidades de mejora del Sistema en la Revisión por la Dirección.

Dada la importancia de esta actividad dentro del mantenimiento eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, se anima a la organización a que continúe mejorando su procedimiento adoptando todos los criterios de la Norma NTC-ISO 19011:2018 Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión, para la realización de las auditorías internas, como por ejemplo asegurar que todos los hallazgos cuentan con el numeral de norma que han afectado, entre otros aspectos.

#### 5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La Revisión por la Dirección se llevó a cabo el 8 de julio de 2024, donde se cubrieron todas las entradas para la revisión, sin embargo sería importante incluir la tendencia de los reclamos, así sean pocas o su impacto haya sido mínimo para el cliente y para el sistema, se incluyeron los resultados o salidas de la revisión por la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma, por último sería importante llegar a una conclusión relacionada con la Conveniencia, Adecuación, Eficacia y Alineación continuas del sistema de gestión, teniendo en cuenta que la norma establece esta actividad para asegurar la gestión de estos cuatro conceptos de manera continua.

Se evidenció una relación directa de la revisión por la Dirección con el proceso de Mejora continua, teniendo en cuenta las decisiones que salieron de este ejercicio.

## 6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si

Página web, comunicaciones externas e internas oficiales.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?

Si

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?

No

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)

Si

## **7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores?

No.

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?

No.

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria?

No.

Fecha de la verificación complementaria  
NA.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción?
<b>No conformidades mayores identificadas en esta auditoría</b>			
<b>No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron</b>			
<b>No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas</b>			

### 8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda <b>Mantener el alcance del certificado</b>	ISO 9001:2015		
Nombre del auditor líder: LINA MARIA HINESTROSA CASTRILLON Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:		

### 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	NA
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	X
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoría firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoría con el uso de las TIC	NA
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA

**ANEXO 1**  
**CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS**

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

**ANEXO 3**  
**Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN**