

# INFORME FINAL DE AUDITORIA

## LOTERÍA DE MEDELLÍN

### PROCESO AUDITADO: GESTIÓN ESTRATÉGICA



Medellín, 30 de mayo de 2019

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA DE LA GESTIÓN ESTRATÉGICA

**NOMBRE DE LA AUDITORIA:** Auditoria de Gestión Estratégica

**PROCESO EVALUADO:** Gestión Estratégica

**OBJETIVO:**

Evaluar y verificar de manera independiente y objetiva el cumplimiento y gestión de la Oficina de Planeación en el Proceso de Gestión Estratégico, de igual manera verificar el cumplimiento de los requisitos legales.

**ALCANCE:**

Evaluar el Proceso de Gestión Estratégica en sus diferentes aspectos tales como Planeación, análisis, seguimiento y cumplimiento de las metas establecidas durante el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 al 31 de enero de 2019.

**CRITERIOS DE LA AUDITORÍA:**

Se aplicaran criterios para verificar el cumplimiento de lo definido en el Objetivo de la Auditoría a desarrollar, las siguientes acciones: 1) Solicitar la información y documentación necesarias y pertinentes a los funcionarios de la Oficina de Planeación, a través de entrevistas directas y correos electrónicos. 2) Recibir, analizar y determinar la veracidad y confiabilidad de la información y documentación proporcionada por los funcionarios de la Oficina de Planeación, de tal manera que se establezca si se pueden considerar soportes o evidencias sólidas que demuestren que el proceso auditado cumple con su objetivo. 3) Formular claramente los hallazgos, si hubiere lugar a ellos, 4) Plantear las recomendaciones que se consideren apropiadas, esperando que sean tenidas en cuenta al momento de elaborar el respectivo Plan de Mejoramiento que deberá suscribir y ejecutar el Líder del Proceso auditado, en caso de que resultaren hallazgos como producto de la Auditoría.

**NORMATIVIDAD:**

- Ley 643 de 2001 “Régimen Propio de Monopolio rentístico de Juegos de Suerte y Azar”, y sus decretos reglamentarios.
- Ley 80 de 1993.
- Ley 87 de 1993.

- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1753 de 2015.
- Ley 1499 de 2017.
- Decreto 4142 de 2011.
- Acuerdo 317 de 2016.
- Resolución 1270 de 2008.
- Resolución 612 de 2018.
- Indicadores, Riesgos, y las demás que la modifiquen, entre otros.

### **EQUIPO AUDITOR:**

Luz Adriana Jaramillo Rendón – Directora Auditoría Interna

William Muñetón Acevedo – Profesional Universitario

### **DESARROLLO DE LA AUDITORIA**

El proceso de Gestión Estratégica acorde con su caracterización C-GE-01 Versión 12, establece que éste proceso está encargado de determinar la orientación estratégica de la Lotería de Medellín, mediante el diseño y ejecución del Plan Estratégico y de los planes de mediano y largo plazo y la comunicación con las partes interesadas; la revisión del Sistema De Gestión Integral; el seguimiento al desempeño de los procesos y la definición del Plan De Mejoramiento Institucional; la gestión de la Responsabilidad Social; la Gestión de Riesgos; la investigación y desarrollo de nuevos productos y negocios de suerte y azar y la formulación de proyectos.

### **PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS AL PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA**

En el sistema integrado de gestión se cuenta con caracterización del proceso asociado y los procedimientos correspondientes, descritos a continuación:

- P-GE-01 Acciones correctivas, preventivas y de mejora Versión 08
- P-GE-02 Planificación y control de cambios Versión 01
- P-GE-03 Control de documentos y registros
- P-GE-04 Control de Salidas No Conformes - SNC
- P-GE-05 Planeación estratégica
- P-GE-07 Seguimiento a indicadores
- P-GE-10 Estadísticas corporativas
- P-GE-12 Satisfacción del cliente (seguimiento)
- P-GE-14 Auditorías Internas Sistema de Gestión de la Calidad - SGC
- IN-GE-09 Registro de proyectos

Adicionalmente este proceso cuenta con tres (3) manuales aplicados al direccionamiento y a la gestión de la entidad, los cuales son:

- M-GE-06 Manual de Calidad.
- M-GE-08 Gestión de Riesgos.
- M-GE-13 Sistema Integral de Prevención y Control del Lavado de Activos y de la financiación del Terrorismo SIPLAFT Acuerdo Número 317 de 2016.

Al momento de la Auditoría, se revisó cada uno de los procedimientos establecidos en el SIG para el proceso Gestión Estratégica, encontrándose lo siguiente:

**Procedimiento P-GE-0 Versión 8**, Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, este procedimiento aplica a todos los procesos de la entidad.

### **OBSERVACIÓN N° 1:**

El equipo auditor observó algunas debilidades en el diligenciamiento del formato F-01-P-GE-01 Versión 03, Acciones Correctivas:

- ✓ En el formato de Acción Correctiva detectada por el señor Valentín Zapata Ospina, Almacenista de la Entidad con fecha del 08/06/2018, no aparece diligenciada la información sobre verificación de la aplicación, verificación de la eficacia, conclusión de la eficacia y evidencia de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción Correctiva detectada por Concesionario con fecha de febrero de 2018, no aparece diligenciado la información sobre verificación de la aplicación, verificación de la eficacia, conclusión de la eficacia y evidencia de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción Correctiva detectada por el señor Luis Fernando Valencia, Auditor Interno de Calidad en la Entidad con fecha del 12/06/2018, no aparece diligenciado la información sobre verificación de la aplicación, verificación de la eficacia, conclusión de la eficacia y evidencia de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción Correctiva detectada por el señor Orlando Marín, Auditor Interno de calidad de la Lotería de Medellín, con fecha del 12/06/2018, no aparece diligenciada la información sobre verificación de la aplicación, verificación de la eficacia, conclusión de la eficacia y evidencia de la eficacia.

El equipo auditor observó algunas debilidades en el diligenciamiento del formato F-02-P-GE-01 Versión 03, Acciones de Mejora:

- ✓ En el formato de Acción de Mejora sugerida por el señor Luis Fernando Valencia, Auditor Interno de Calidad en la Entidad con fecha del 13/06/2018, no aparece diligenciado la fecha de verificación, evidencia de la aplicación y conclusión de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción de Mejora sugerida por el Director de Loterías de la Entidad, con fecha del 01/01/2018, no aparece diligenciado la evidencia de la aplicación y conclusión de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción de Mejora sugerida por el Director de Loterías de la Entidad, con fecha del 28/05/2018, no aparece diligenciado la evidencia de la aplicación y conclusión de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción de Mejora sugerida por Diana Durango, Profesional Universitario de la Entidad con fecha del 08/06/2018, no aparece diligenciado la evidencia de la aplicación y conclusión de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción de Mejora sugerida por Natalia Betancurt, con fecha del 08 junio 2018, no aparece diligenciado la fecha de verificación, evidencia de la aplicación y conclusión de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción de Mejora sugerida por Comunicadora Social de la Entidad con fecha del 08/06/2018, no aparece diligenciado la fecha de verificación, evidencia de la aplicación y conclusión de la eficacia.
- ✓ En el formato de Acción de Mejora sugerida por el señor Humberto Sylva Sánchez Auditor externo, con fecha del 25 – 26 Junio 2018, no aparece diligenciado la fecha de verificación, evidencia de la aplicación y conclusión de la eficacia.

### RECOMENDACIÓN:

- Se debe revisar, analizar y actualizar el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora y definir los responsables.
- Se debe diligenciar todo el formato, para tener un mejor control y seguimiento de las acciones propuestas.
- Cuando se realice la verificación de la Acción Correctiva o de la Acción de Mejora, se debe dejar constancia de la evidencia, de la aplicación y la conclusión de la eficacia.

**Procedimiento P-GE-02 Versión 01**, Planificación y control de cambios, este procedimiento aplica a los cambios que puedan presentarse al Modelo de

Operación Por Procesos (MOP), a los Sistemas de Gestión, a los productos, procesos y proyectos.

## OBSERVACIÓN N° 2:

- ✓ El equipo auditor evidenció que al procedimiento P-GE-02 Versión 01, en su numeral 4, le falta por definir la base legal, dicho formato fue aprobado el día 4 de mayo de 2018, y aún no se ha definido la base legal para el procedimiento.

## RECOMENDACIÓN:

- Definir la base legal al procedimiento P-GE-02 Versión 01, de acuerdo a la normatividad vigente, en caso de que aplique.

**Procedimiento P-GE-03 Versión 08**, Control de documentos y registros, este procedimiento contiene la metodología que se aplica para el control de documentos y registros de los sistemas integrados de gestión y aquellos que son generados por entidades externas y que están relacionados con actividades que se desarrollan en la Lotería de Medellín.

No se encontraron observaciones a este procedimiento. Se recomienda continuar con las actualizaciones permanentes al Formato F-01P-GE-03 Listado Maestro de Documentos Controlados y al Formato F-02-P-GE-03 Normograma de la Entidad.

**Procedimiento P-GE-04 Versión 05**, Control de Salidas No Conformes - SNC, este procedimiento se aplica para los productos - salidas misionales no conformes de la Lotería de Medellín, que sean detectados internamente o por los clientes directos. Se aplica también para las balotas y baloterías utilizadas para la realización de los sorteos, ya que son una tecnología crítica en la definición de los entregables de los productos.

No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**Procedimiento P-GE-05 Versión 01**, Planeación estratégica, este procedimiento inicia desde el análisis del contexto estratégico, la formulación y/o actualización del plan estratégico, a partir de los programas, proyectos y/o lineamientos del plan estratégico vigente o de la entidad; incluye la formulación de planes



institucionales, su gestión, consolidación y seguimiento y su evaluación que sirve para definir acciones de mejora.

### OBSERVACIÓN N° 3:

- ✓ El equipo auditor evidenció que no existe en la Oficina de Planeación de la Entidad, instrucciones, metodologías o lineamientos para la formulación de los planes institucionales. Tal como lo indica el procedimiento de Planeación Estratégica en el numeral 6. Metodología, # Ac. 7, 8 y 9.

### RECOMENDACIÓN:

- Se debe revisar la redacción y definición de algunos conceptos, en el numeral 2.8. Balanced Score Card, el numeral 3. Alcance, en el numeral 5. Consideraciones Generales y el numeral 6. Metodología, ya que hay varios errores de redacción y definición.
- Se debe ampliar la base legal con relación a la planeación estratégica de la Entidad.
- Se debe acompañar a las diferentes dependencias en la formulación y elaboración de los planes institucionales.

**Procedimiento P-GE-07 Versión 01**, Seguimiento a indicadores, inicia con la identificación del macroproceso, proceso, objetivo, responsable, tipo de indicador y las variables a medir y continúa con la aplicación de la forma de cálculo y termina con el análisis del resultado de la medición. Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### OBSERVACIÓN N° 4:

- ✓ El equipo auditor observó en el Formato F-02-P-GE-07 Tabla de Indicadores 2019, suministrada por la Oficina de Planeación de la Entidad, que no está definido el responsable en 27 indicadores y faltan 4 fórmulas de indicador (Eficiencia en ventas del distribuidor, efectividad a la atención a solicitudes de soporte, tasa de incidencia específica de una enfermedad laboral y proporción de prevalencia de una enfermedad laboral).
- ✓ Se evidencia que no se tiene registrado el seguimiento al comportamiento de los indicadores de calidad, durante el primer trimestre del año 2019.
- ✓ Se deben diseñar indicadores que permitan la medición y análisis para la toma de decisiones de la Alta Dirección.

## OBSERVACIÓN POSITIVA:

- ✓ El equipo auditor evidenció, que la Oficina de Planeación está realizando mensualmente los informes de seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción del Plan Estratégico 2016-2019 de la Entidad, se recomienda continuar con el seguimiento mensual.

## RECOMENDACIÓN:

- Se recomienda que el cuadro en Excel, llamado Hoja de Ruta del Plan de Acción (Plan Estratégico) con indicadores, suministrado por la Oficina de Planeación, esté establecido como formato dentro el procedimiento Seguimiento a Indicadores.
- Establecer un formato para el seguimiento y cumplimiento al Plan de Acción del Plan Estratégico de la Entidad, dentro del proceso Gestión Estratégica, en el procedimiento Seguimiento a Indicadores.
- En la construcción de indicadores, la esencia y existencia de un indicador sólo se da y justifica si éste sirve para la toma de decisiones, teniendo en cuenta el análisis, pertinencia, oportunidad y precisión del indicador, éste no se debe medir atendiendo el criterio de “Quedar bien”.
- La Oficina de Planeación de la Entidad, debe acompañar y asesorar las demás dependencias en la formulación, construcción y definición de indicadores, y a su vez la elaboración de la fórmula de cálculo.
- Es necesario capacitar al personal de la Entidad, en la formulación, construcción y definición de indicadores.

**Procedimiento P-GE-10 Versión 02**, Estadísticas corporativas, este procedimiento aplica para la generación de información estadística generada a partir del reporte de ventas y se limita al análisis e interpretación del informe generado por la Dirección de Loterías. Inicia con la identificación de requerimientos de información analizada de ventas para la generación de información estadística, pasando por la recepción, validación y actualización de la misma. Finaliza con generación de reportes comparativos por sorteo (ventas en pesos y en fracciones).

No hay observaciones a este procedimiento.

## RECOMENDACIÓN:

- Se recomienda realizar el análisis al comportamiento de las ventas de la Lotería de Medellín, empleando el informe estadístico que realiza la Oficina de Planeación, pues este informe solo es un comparativo en las ventas, y



se debe trascender más allá del comparativo de los datos, se debe realizar un análisis a las tendencias, patrones y las diferentes variables que pueden afectar las ventas, y es así, como nos volvemos más analíticos y científicos acerca de las decisiones que se necesiten tomar.

**Procedimiento P-GE-12 Versión 01**, Satisfacción del cliente (seguimiento); inicia con la recopilación, seguimiento y análisis de las encuesta de información realizadas a los ganadores de la Lotería de Medellín y promocionales. Aplica desde la programación de fechas y responsables de la elaboración de la medición de la satisfacción del usuario hasta el análisis de los puntos críticos y el seguimiento a las acciones tomadas.

#### **OBSERVACIÓN N° 5:**

- ✓ El equipo auditor observó que durante el primer trimestre del año en curso, la Oficina de Planeación no ha recibido por parte de la Dirección de Loterías las encuestas de satisfacción diligenciadas y tabuladas para su almacenamiento, motivo por el cual, hasta la fecha no se ha realizado el análisis de la información, para determinar las acciones correctivas y de mejora.

#### **RECOMENDACIÓN:**

- Solicitar mensualmente a la Dirección de Loterías, a través de oficio bien sea escrito o por correo electrónico, las encuestas de de satisfacción diligenciadas y tabuladas para su almacenamiento y posterior análisis.

**Procedimiento P-GE-14 Versión 01**, Auditorías Internas Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, este procedimiento aplica para las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad de acuerdo al Mapa Orgánico de Procesos de la Entidad.

No se encontraron observaciones a este procedimiento.

**MANUAL DE RIESGOS – M-GE-08 GESTIÓN DEL RIESGO VERSIÓN 04**, la Entidad cuenta con el Manual de Riesgos actualizado, y el Mapa de Riesgos para cada proceso, con la identificación del riesgo, el análisis del riesgo, la calificación del riesgo, la evaluación del riesgo, la valoración del riesgo, la caracterización del riesgo; igualmente la Entidad tiene definida la Matriz de Riesgos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, La Matriz de Riesgos de Contratación, La Matriz de Riesgos del SIPLAFT, La Matriz de Peligro del SGSST, el tratamiento

a los riesgos y Las Políticas de Administración de Riesgos. Además la Oficina de Planeación cuenta con un Profesional Universitario especialista en riesgos, que realiza acompañamiento y asesoría a los dueños de los procesos de la Entidad.

### RECOMENDACIÓN:

- La Oficina de Planeación, debe continuar las reuniones con cada uno de los responsables de los procesos, para analizar los riesgos existentes y los posibles riesgos que detecten, los cuales pueden afectar el objetivo del proceso.
- La Oficina de Planeación, debe levantar, analizar y tratar los posibles riesgos identificados por la Dirección de Control Interno, de acuerdo a las auditorías realizadas en los procesos de la Entidad, y los riesgos detectados por los responsables de los procesos.

### RECOMENDACIÓN GENERAL

- La Oficina de Planeación debe reunirse con cada uno de los responsables de los procesos de la Entidad, para revisar cada proceso y corregir errores de redacción, definiciones, responsables y algunas incoherencias e incongruencias en los conceptos.

Cordialmente,

**LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN**  
Directora de Auditoría Interna

**WILLIAM MUÑETON ACEVEDO**  
Profesional U. Auditoria Interna