

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

### LOTERÍA DE MEDELLÍN

### PROCESO AUDITADO: GESTIÓN ESTRATÉGICA

Medellín, 30 de diciembre 2020

## DEFINICIÓN DEL MARCO GENERAL DEL INFORME INTRODUCCIÓN

La Dirección de Auditoría Interna, en ejercicio de las facultades legales otorgadas por la Ley 87 de 1993, modificada por la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2145 de 1999 y sus modificaciones; los Decretos 019, y 2641 de 2012, el Decreto 943 de 2014, los Decretos 648 y 1499 de 2017, el Estatuto de Auditoría Interna y la guía de auditoría para entidades públicas emitida por el DAFP en su versión Nro. 2, tiene como función realizar la evaluación independiente y objetiva al Sistema de Control Interno, a los procesos, procedimientos, actividades y actuaciones de la administración, con el fin de determinar la efectividad del control interno, el cumplimiento de la gestión institucional y los objetivos de la Entidad, produciendo recomendaciones para asesorar el Representante Legal en busca del mejoramiento continuo y permanente del Sistema de Control Interno.

De igual forma, teniendo en cuenta que el numeral 6 del Art. 6º del Decreto 648 de 2017 establece que le corresponde a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces en cada entidad *“Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los demás controles adoptados por la entidad”*, así como asesorar y apoyar a los directivos en el desarrollo y mejoramiento del Sistema Institucional de Control Interno a través del cumplimiento de los roles establecidos mediante la formulación de recomendaciones y observaciones para lograr el cumplimiento de las funciones y objetivos, y dando cumplimiento a lo dispuesto en el Programa Anual de Auditorías para la vigencia 2020 versión 2, la Dirección de Auditoría Interna, se permite presentar el Informe de Auditoría del proceso GESTIÓN ESTRATÉGICA, en los siguientes términos:

**NOMBRE DE LA AUDITORÍA:** Auditoría al Proceso Gestión Estratégica.

**OBJETIVO DE LA AUDITORIA:** Evaluar de manera independiente y objetiva la gestión institucional del proceso Gestión Estratégica, con el propósito de determinar el nivel de cumplimiento, el grado de avance y aplicación a la Gestión Estratégica, la identificación de riesgos y los controles establecidos, con el fin de verificar el cumplimiento y aplicación de la normatividad legal vigente al proceso.

### . **Objetivos Específicos:**

1. Verificar el cumplimiento de los siguientes procedimientos y actividades:
  - Registro de proyectos (Código F-01-P-GE-09)
  - Manual de calidad que cuenta con los siguientes procedimientos:
    - a). Acciones correctivas, preventivas y de mejora (Código P-GE-01, VERSIÓN 10)
    - b). Planificación y control de cambios (Código P-GE-02, VERSIÓN 03)
    - c). Control de Documentos y Registros (Código P-GE-03, VERSIÓN 09)
    - d). Control de la salida no conforme (Código P-GE-04, VERSIÓN 06)
    - e). Auditorías Internas SGC (Código P-GE-14, VERSIÓN 04).
    - b). Planeación Estratégica (Código P-GE-05, VERSIÓN 03)
    - b). Seguimiento a indicadores de Gestión (Código P-GE-07, VERSIÓN 03)
    - c). Estadísticas Corporativas (Código P-GE-10, VERSIÓN 04)

- e). Satisfacción del cliente (seguimiento) (Código P-GE-12, VERSIÓN 02).
- f). Gestión del Conocimiento y la Innovación (Código P-GE-16, VERSIÓN 03).

2. Verificar el avance y estado de cumplimiento de cada una de las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento del proceso Gestión Estratégica, realizado en el año 2019.
3. Verificar los Riesgos del proceso de Gestión Estratégica y el avance de las acciones realizadas frente a los riesgos detectados.
4. Verificar los Controles establecidos para cada uno de los riesgos siempre y cuando estén documentados.

**ALCANCE DE LA AUDITORÍA:** Establecer el nivel de cumplimiento y la adecuada ejecución del proceso y sus procedimientos internos (SIGC). Verificar la efectividad de los controles establecidos para los riesgos del proceso de Gestión Estratégica, lo anterior para el período comprendido entre el 1 de enero de 2020 al 30 de septiembre del mismo año.

**CRITERIOS DE LA AUDITORIA:** Se aplicaron 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 las observaciones, si hubiere lugar a ellas, 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 observaciones como producto de la Auditoría.

**NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** Para el desarrollo de la Auditoría se tuvieron en cuenta los siguientes criterios normativos:

ISO 9001:2015, Ley 594 de 2000, Decreto 1083 de 20015, Decreto 1499 de 2017, Decreto 612 de 2018, Ley 152 de 1994, Ley 489 de 1998, Ley 1474 de 2011, Ley 1753 de 20015, Ley 872 de 2003, Decreto 4110 de 2004, Decreto 1599 de 2005, NTCGP 1000, Decreto 387 de 2004, Ley 29 de 1990, Ley 1286 de 2009, Acto Legislativo 5 de 2011, Ley 643 de 2001 “Régimen propio de monopolio rentístico de juegos de suerte y azar”, y Decretos reglamentarios, Ley 80 de 1993, Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, Ley 1753 de 2015, Decreto 4142 de 2011, Acuerdo 317 de 2016, Resolución 1270 de 2008, indicadores, riesgos, y las demás que la modifiquen, entre otros.

#### **EQUIPO AUDITOR:**

Luz Adriana Jaramillo Rendón – Directora Auditoría Interna  
William Muñetón Acevedo – Profesional Universitario.

**Nota:** Se analizó toda la información entregada por el equipo auditado y aquellas situaciones anómalas a los procesos descritos en la respectiva caracterización, se dejan como observaciones, para que una vez revisadas por las partes, se tenga la posibilidad de debatir sobre ella y dar la posibilidad de evidenciar o demostrar que el proceso y procedimiento se viene cumpliendo a cabalidad, caso en el cual la observación se retirará del informe preliminar, de lo contrario quedará como observación en el informe definitivo y sobre ella se deberá construir un Plan de Mejoramiento.

## DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Esta auditoría resalta la disposición y compromiso del equipo auditado, lo cual se hizo evidente durante el desarrollo de la auditoría con la atención oportuna de las solicitudes, la concertación de horarios y la disposición personal y profesional de los funcionarios encargados de las actividades asociadas al proceso Gestión Estratégica.

## PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA.

El Proceso Gestión Estratégica, acorde con su caracterización C-GH-01 versión 14 en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, aprobado el 23 de mayo de 2020, tiene por objetivo: “Determinar la orientación estratégica de la Lotería de Medellín mediante el diseño, ejecución y seguimiento del Plan Estratégico Institucional, planes institucionales y su gestión, la interacción con los grupos de interés, el cumplimiento y mejoramiento al sistema integrado de calidad, la responsabilidad social y los riesgos, buscando el fortalecimiento de la gestión institucional y su sostenibilidad, de manera permanente”.

Para dar cumplimiento al objetivo del proceso de Gestión Estratégica tienen previstas las siguientes actividades en el ciclo PHVA:

CICLO	ACCIÓN
Planear	Definir el marco de actuación de la Lotería de Medellín, a través del direccionamiento estratégico y el Sistema de Gestión de Calidad, mediante el establecimiento del Plan Estratégico que permita el logro de los objetivos organizacionales.
	Determinar la metodología para la realización de auditorías internas de calidad, de manera que se pueda establecer el grado de conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa
	Determinar la estructuración de los planes institucionales con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos impartidos por el DAFP.
Hacer	Ejecutar las acciones planteadas en la hoja de ruta del direccionamiento estratégico y los planes de acción
	Lograr la identificación, análisis, valoración y control de los riesgos en los procesos de la empresa.

	<p>Establecer los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de conservación y disposición de los registros del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>Gestionar todo lo relacionado con el Sistema Integral de Prevención y Control del Lavado de Activos y de la financiación del Terrorismo —SIPLAFT de conformidad con el Acuerdo Número 317 de 2016</p> <p>Gestionar todo lo relacionado con la responsabilidad social de la empresa.</p> <p>Previo al reporte de los contratos, se deberá ingresar en el sistema Gestión Transparente (SIA Observa), por el módulo de Plan de Acción y Desarrollo, los proyectos respectivos, a los cuales están asociados los contratos.</p> <p>El correspondiente plan de acción a nivel de proyectos, con el fin de que pueda ser rendida la información contractual.</p>
<b>Verificar</b>	<p>Garantizar que los documentos utilizados en el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentren controlados, disponibles y vigentes</p> <p>Realizar el seguimiento al producto y/o servicio no conforme identificado y tratado a tiempo, con el fin de evitar su entrega al cliente o su uso no intencionado</p> <p>Registrar y hacer seguimiento a los de indicadores del Plan Estratégico y los indicadores de gestión de la Lotería de Medellín, de conformidad con los procedimientos establecidos</p> <p>Establecer un mecanismo para revisar el Sistema de Gestión de Calidad y asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad, con el fin de establecer acciones de mejora</p>
<b>Actuar</b>	<p>Establecer las actividades necesarias para realizar seguimiento a los procesos, la toma de acciones correctivas, preventivas o de mejora propendiendo por el Mejoramiento continuo de los procesos y de la empresa en general.</p>

En términos generales las actividades establecidas en el ciclo PHVA se encuentran alineadas al objetivo del proceso Gestión Estratégica.

#### **Procedimientos Internos asociados al Proceso Gestión Estratégica.**

En el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, se cuenta con caracterización del proceso asociado y los procedimientos correspondientes, descritos en el objetivo del proceso.

Al momento de la Auditoría, se revisó y analizó cada uno de los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SICG) para el Proceso Gestión Estratégica, encontrándose lo siguiente:

- I. **Registro de Proyectos (Código F-01-P-GE-09, Versión 03).** Esta actividad tiene como principal objetivo el tener identificados todos los proyectos que se realizan en la entidad para el cumplimiento del Plan Estratégico y poder evidenciar desde el formato

F-01-P-GE-09, Versión 03, los avances de cada uno de ellos.

Los proyectos se tienen identificados en el formato P-01-P-GE-09, diez y seis (16) proyectos que conforman el Plan Estratégico de la Entidad, con su correspondiente Objetivo Estratégico, Estrategia, Programa, Proyecto (Plan), Objetivo del Proyecto, Fecha de Inicio, Fecha de Terminación, Presupuesto Total, Área Responsable y Líder Responsable, Diagnóstico y Justificación. El Plan Estratégico fue aprobado mediante Acuerdo de la Junta Directiva Nro. 18 del 29 de septiembre de 2020, está pendiente que cada Líder de proyecto envíe los datos restantes para terminar de diligenciar el formato y así poder desde la Oficina de Planeación realizar el respectivo seguimiento.

#### **OBSERVACIONES:**

- Sin Observaciones.

#### **RECOMENDACIÓN:**

- Revisar en la caracterización el formato de éste procedimiento para verificar si es versión 02 o versión 03.
- Terminar de llenar datos faltantes en el formato F-01-P-GE-09, realizar seguimiento a los proyectos que se convierte en una herramienta de cumplimiento a los objetivos del Plan Estratégico de la Entidad.

## **II. Acciones correctivas, preventivas y de mejora (Código P-GE-01, VERSIÓN 10)**

Este procedimiento tiene como Objetivo, “establecer las actividades necesarias para tratar una no conformidad (real o potencial) o una posible acción de mejora, con el fin de realizar las correcciones necesarias, identificar la causa raíz de la no conformidad, eliminarla y evitar o prevenir que ocurra, realizando todo el ciclo de mejora”.

El equipo Auditor analizó el informe entregado por el Líder del proceso encontrando lo siguiente: en la Auditoría interna realizada al SIGC en el año 2019, se dejaron noventa y un (91) acciones de mejora y tres (3) acciones correctivas, de las cuales ya se encuentran cerradas ochenta y tres (83) y once (11) en proceso. En lo referente al año 2020 quedaron cuarenta y ocho (48) acciones de mejora y cuatro (4) no conformidades, las cuales están en proceso de cumplimiento.

La profesional de la Oficina de Planeación líder del procedimiento tiene claramente identificadas las acciones de mejora y las no conformidades y está trabajando sobre ellas.

#### **OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones.

#### **RECOMENDACIÓN:**

- Continuar con el seguimiento a las acciones de mejora, acciones correctivas y no conformidades como se viene realizando y continuar con el mantenimiento de la certificación de la norma ISO 9001 de 2015 y su mejoramiento continuo.

**III. Planificación y control de cambios (Código P-GE-02, VERSIÓN 03):** Este procedimiento tiene como objetivo, “Gestionar oportunamente los cambios que puedan presentarse en la Lotería de Medellín de forma planificada y controlada, con el fin de garantizar que se mantiene la integridad del Modelo de Operación (MOP) y de sus herramientas, así como de los Sistemas de Gestión”

El equipo auditor pudo evidenciar que en el formato F-01-P-GE-03, versión 02, el Listado Maestro de Documentos Controlados, en su mayoría están identificados con los datos descritos de la siguiente manera: descripción del cambio, antecedente del documento (código, versión y fecha de aprobación del cambio), documento publicado (Tipo documento hijo, consecutivo, tipo documento padre, código de proceso y consecutivo procedimiento), título del documento, versión, responsable de la aprobación y dato de si queda anulado o vigente, se puede concluir que se tiene un orden claro y coherente en la modificación de los documentos de la entidad.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**III. Control de Documentos y Registros (Código P-GE-03, VERSIÓN 09).** El objetivo de éste procedimiento es el de: “Definir la estructura, la metodología y los parámetros bajo los cuales se desarrolla el control documental (internos- mandatorios) y el control de registros de documentos con el fin de mantenerlos disponibles y actualizados garantizando la eficaz operación del sistema integrado de calidad”.

Revisado el procedimiento anterior, se identifica que se tiene bien definida la estructura, la metodología y los parámetros para la identificación y control documental de la entidad. De igual forma el equipo auditor verifica que en cumplimiento del presente procedimiento, se tiene publicado el Normograma de la entidad, se actualiza de manera constante en cumplimiento de la auditoría externa realizada y de las necesidades de los mismos procesos.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones.

**RECOMENDACIONES:**

- Continuar realizando la actividad tal y como se viene haciendo hasta el momento, solicitar a los líderes de los procesos la actualización normativa de cada uno de sus procesos, para que desde la oficina de Planeación se actualice de manera constante el Normograma de la entidad, en cumplimiento de la observación dejada por el ente certificador (ICONTEC) en su última auditoría.

**IV. Control de la salida no conforme (Código P-GE-04, VERSIÓN 06).** Este procedimiento tiene por objeto “Realizar control de la Salida No Conforme, con el fin

de identificarlo y evitar el uso o la entrega no intencional de éste”.

El equipo auditor evidenció la metodología descrita para el proceso y se viene ejecutando de acuerdo a la metodología descrita en el procedimiento.

#### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones.

**VI: Auditorías Internas SGC (Código P-GE-14, VERSIÓN 04).** Este procedimiento tiene por objeto *“Establecer los lineamientos para la planificación, ejecución y seguimiento de las Auditorías Internas, a través de la evaluación del grado de conformidad de los requisitos de las normas establecidas que permiten realizar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de la Lotería de Medellín”*

El equipo Auditor verificó el Programa de auditorías internas de calidad presentado para el año 2020, se evidencia que contiene el objetivo del programa, el alcance, las auditorías a realizar, las fechas y los responsables y está firmado por el Representante Legal y el Jefe de la Oficina de Planeación en cumplimiento de la metodología descrita en el numeral 6 del procedimiento.

El equipo auditor evidenció, que en los documentos presentados, se tiene clara la actividad de la auditoría interna de calidad, para ello se identificaron las competencias de todos los auditores y se ratificó con la evaluación de los mismos una vez finalizada la actividad, se relacionaron de manera clara y organizada los hallazgos dejados en cada auditoría, se dejan unas conclusiones y recomendaciones que son de importancia para toda la entidad y las cuales se deben tener en cuenta de manera continua para aportar al autocontrol.

#### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

#### RECOMENDACIONES:

- Continuar con la realización de las auditorías internas al SIGC y realizar los correspondientes seguimientos a los planes de mejoramiento dejados por cada una de las auditorías y tener muy en cuenta las recomendaciones dejadas por los auditores internos.

**VII. Planeación Estratégica (Código P-GE-05, VERSIÓN 03).** Este procedimiento tiene por objeto *“Guiar la gestión institucional de la entidad, con miras a satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés, así como fortalecer su confianza y legitimidad; todo esto, a través de la articulación de sus procesos y de una adecuada administración de los recursos.*

Definir acciones que permitirán dar cumplimiento a la Plataforma Estratégica de la



Lotería de Medellín y establecer la manera en que esas decisiones se transformarán en acciones, garantizando el desempeño y seguimiento de la gestión para alcanzar resultados visibles para los ciudadanos y los grupos de interés”.

Analizando la metodología presentada dentro del procedimiento, la oficina de Planeación presentó el cronograma de actividades para la construcción del Plan Estratégico y se cumplieron todas las actividades descritas en cada etapa de la metodología así: Etapa de Sensibilización, Marco Lógico, Redefinición de Misión, Visión y Valores, Etapa de Diagnóstico (matriz DOFA), Etapa de Planificación, Presentación Final al Comité de Gerencia, Presentación a la Junta Directiva. Las demás etapas aún no se cumplen debido a los retrasos sufridos por la Pandemia Covid-19, donde el Gobierno Nacional declaró Estado de Emergencia mediante decreto 417 del 17 de marzo de 2020, situación que retrasó el cronograma de cumplimiento del Plan estratégico, sin embargo, se tiene una hoja de ruta del Plan de Acción con las estrategias realizadas en el año 2020 y se evaluará su cumplimiento al finalizar la vigencia. De igual forma se está a la espera de la entrada en funcionamiento de la herramienta Monarca para darle cumplimiento al procedimiento.

Se verifica como documento de trabajo el Acta de Comité de Gerencia Nro. 8 del 26 de marzo de 2020, donde el Comité de Gerencia aprueba la Plataforma Estratégica y el acuerdo Nro. 18 del 29 de septiembre de 2020, donde la Junta Directiva aprueba el Plan Estratégico 2020 - 2023 de la Lotería de Medellín.

#### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

#### RECOMENDACIONES:

- Continuar con el cumplimiento de la Metodología de la construcción del Plan Estratégico en lo referente a la construcción del Plan de Acción y el seguimiento y evaluación del mismo.

**VIII. Seguimiento a indicadores de Gestión (Código P-GE-07, VERSIÓN 03).** El objeto de éste procedimiento es “Establecer las directrices para la formulación, revisión, registro y seguimiento de indicadores que faciliten la medición de la gestión de los procesos de la Lotería de Medellín en cuanto al cumplimiento de las orientaciones del Sistema de Gestión de Calidad”.

En la documentación recibida, Hoja de Ruta 2020 – 2023, se evidencia que tal como se identificó en el Plan Estratégico, se cuenta con tres (3) objetivos estratégicos, el primero de ellos es, **Generar más aportes para la salud**, en éste objetivo se identifican siete (7) indicadores; el segundo objetivo estratégico es: **Fortalecer la Gestión Institucional**, tiene cuatro (4) indicadores y el tercer objetivo estratégico es: **Promover la cultura del juego legal**, cuenta con cinco (5) indicadores, para un total de 16 indicadores.

Se evidencia que tal como dice la metodología de este procedimiento, para construir

los indicadores se tuvo claridad en la definición de los objetivos definidos en Plan Estratégico y el presupuesto con que se cuenta para su cumplimiento.

Igualmente se identifica que en el formato F-02-GE-07 Tabla de Indicadores, que desde la Oficina de Planeación se tienen identificados treinta y nueve (39) indicadores, a los cuales se les relaciona temas de interés general como son: Línea Estratégica, Frecuencia de medición, sería importante también relacionar la variable del indicador (eficacia, eficiencia o efectividad) y las variables de los indicadores (cuantitativas o cualitativas); que si bien están relacionados en la hoja de vida de cada indicador, es importante que en el formato F-02-GE-07 que lleva la Oficina de Planeación, se tenga relacionado como datos importantes al momento de presentar el seguimiento.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**RECOMENDACIONES:**

- Es importante el trabajo que se hace desde la oficina de Planeación en cuanto al seguimiento a los indicadores que conllevan el cumplimiento del Plan Estratégico de la entidad, por lo que recomendamos realizar una mayor socialización de éste formato F-02-GE-07 para que todos los servidores tengan el conocimiento del grado de cumplimiento del Plan Estratégico y su aporte.

**IX. Estadísticas Corporativas (Código P-GE-10 VERSIÓN 04):** El objetivo de éste procedimiento es “Definir las actividades necesarias para la consecución, agrupamiento, consolidación, integración y difusión de la información estadística misional de la Lotería de Medellín, con el propósito de proveer información que apoye la toma de decisiones y formulación de políticas, garantizando la integridad y disponibilidad de la información”

En análisis realizado por el equipo auditor a éste procedimiento, se puede evidenciar, que este se refiere estrictamente a las estadísticas realizadas por el Profesional Universitario de la Oficina de Planeación con la información enviada por la Oficina de TIC y la Subgerencia Comercial y de Operaciones, dando como resultado el análisis estadístico de las ventas de la Lotería de Medellín en el formato F-01-GE-10, versión 01. De éste se pueden extraer datos de gran importancia no solo para el Gerente sino para el equipo Directivo en la toma de decisiones.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**RECOMENDACIONES:**

- Continuar con la realización del informe identificado con el código F-01-P-GE-10 y llevar en él la mayor información posible para los grupos de interés.

**X. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (SEGUIMIENTO). Código P-GE-12, versión 02:** Este procedimiento tiene como objetivo “Realizar el seguimiento a la medición del nivel de satisfacción del cliente en los pagos de premios de la Lotería de Medellín ya sea por el concepto de lotería y/o promocionales; en cuanto a la calidad del servicio prestado, información brindada y teniendo en cuenta sus quejas, reclamos, sugerencias y comentarios; para tener herramientas de mejora que permitan incrementar su grado de satisfacción”

Para analizar éste procedimiento se solicitó al equipo auditado el análisis de las encuestas, donde se determinan acciones correctivas y de mejora, se recibió la tabulación de la encuesta Satisfacción Cliente; se evidenció que se viene cumpliendo con el procedimiento especificado en el numeral 6 de la metodología del proceso.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**RECOMENDACIONES:**

- La Auditoría recomienda codificar el formato llamado Tabulación encuesta satisfacción cliente el cual es llevado en la Oficina de Planeación.

**XI. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN, código P-GE-16, Versión 03:**

Este procedimiento tiene como objetivo, “Establecer las actividades para asegurar que el conocimiento de la Lotería de Medellín, y entre ésta y su entorno, se materialice en aprendizaje organizacional transferible a sus grupos de interés objetivos, con el fin de fortalecer su sostenibilidad, productividad y competitividad”

En entrevista realizada con el Jefe de la Oficina de Planeación, informa que la entidad viene avanzando en éste procedimiento, se tiene la metodología desarrollada, pero se tienen planeado no solo revisar el procedimiento sino ajustarlo a las necesidades y características de la entidad.

**OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

**RECOMENDACIONES:**

- Avanzar en los temas correspondientes al conocimiento y la innovación, tal lo trata el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en su sexta Dimensión “ (...) plantea la importancia de que las entidades conserven y compartan su conocimiento para dinamizar el ciclo de la política pública, facilitar el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías, interconectar el conocimiento entre los servidores y dependencias y promover buenas prácticas de gestión”

## OTROS TEMAS AUDITADOS

### POLÍTICA DE RIESGOS:

La entidad cuenta con la Política de Riesgos del año 2019, su objetivo es “establecer los elementos y el marco general de actuación para la Administración de los Riesgos de toda naturaleza, la gestión de los riesgos de la Entidad trata los riesgos y oportunidades, al igual que se define como un proceso llevado a cabo en la entidad por la Junta Directiva, Comité Institucional de Control Interno, Comité Directivo, empleados y contratistas, y que es aplicado en el establecimiento de estrategias y diseñado para identificar de forma sistemática los eventos internos o externos que pueden representar riesgos para el logro de los objetivos a todo nivel”. La política trata temas como: Evitar el riesgo, Reducir el riesgo, compartir o transferir el riesgo y/o asumir el riesgo, temas que deben ser definidos desde el Comité Directivo, quien debe tomar decisiones al respecto del tratamiento que se haga a cada riesgo.

La Política de Riesgos de la Lotería de Medellín en el tema sobre el **Monitoreo**, manifiesta que “El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos, el profesional de Riesgos y en consecuencia la Oficina de Auditoría Interna, su finalidad principal es será de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo. La Oficina de Auditoría Interna dentro de su función asesora comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a los situaciones detectadas”.

Es importante que todos los servidores de la Lotería de Medellín conozcamos e interioricemos la Política de Riesgos y se cumpla de manera eficiente y eficaz con lo allí escrito en lo referente a la identificación de forma sistemática eventos internos o externos que puedan representar riesgos para el cumplimiento del objetivo estratégico y en el tema de monitoreo donde se relaciona el aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo de riesgos.

### OBSERVACIONES:

- Sin observaciones

### RECOMENDACIONES:

- Equipo auditor recomienda presentar el próximo año la Política de Riesgos al equipo Directivo en reunión del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, para su conocimiento y análisis; es importante que el equipo Directivo tenga claro que las actividades de control se orientan a prevenir y detectar la materialización de los riesgos, es por ello, que cada uno en su proceso debe tener documentados los controles; e informen que le corresponde a todos los servidores de Primera Línea de Defensa (operativos), el establecimiento de actividades de control en cada una de sus actividades para así entre todos evitar la materialización de los riesgos.
- Es importante que la Oficina de Planeación, con el acompañamiento del Profesional de Riesgos realicen al interior de la entidad, como mínimo una vez al año, una capacitación sobre riesgos y sobre la Política de Riesgos de la entidad, cual permite fortalecer las competencias de los servidores de la entidad para poder

garantizar una gestión de riesgo coherente y adecuada dentro de cada uno de los procesos de la Lotería de Medellín.

- Es muy importante que, desde la Oficina de Planeación se continúen realizando mesas de trabajo para la identificación de nuevos riesgos y actualización de los riesgos existentes en cada uno de los procesos en compañía de los líderes y su equipo primario.

### **MANUAL DE RIESGOS:**

El equipo auditor evidencio que la Lotería de Medellín cuenta con el Manual de Riesgos Versión 05 (sin fecha de aprobación).

“La Junta Directiva de la Lotería de Medellín, aprueba el Manual de Riesgos con el fin de identificar y documentar el modelo metodológico del riesgo que se basa en un conjunto de actitudes compartidas, valores y prácticas que caracterizan cómo la entidad enfrenta el riesgo en el “día a día”, como un valor en sí mismo, sin que sea necesario que emerja de una norma”

“(…) En éste sentido, este manual facilita la concreción de la administración del riesgo para que sea incorporada en la práctica gerencial de la entidad como una política de gestión y de control por parte de la alta dirección y cuenta con la participación y respaldo de todos los funcionarios, tarea que se facilitará con la implementación de la metodología aquí presentada, la cual permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgo…”

“(…)Para el éxito en la implementación de una adecuada Gestión del Riesgo, es indispensable el compromiso de la alta gerencia como encargada en primera instancia de estimular la cultura de la identificación y prevención del riesgo y en segunda instancia de definir las políticas..”

“(…)Es importante definir los líderes de los procesos para trabajar el tema en las diferentes dependencias y conozcan muy bien la entidad y el funcionamiento de los diferentes procesos para que se facilite la administración del riesgo y la construcción de los mapas de riesgo institucionales(…)”

Como se evidencia en los párrafos anteriores, la Lotería de Medellín cuenta con el Manual de Riesgos, en el que se hace claridad sobre la importancia que desde la Alta Dirección haya un compromiso para estimular la cultura de la identificación y prevención del riesgo, ratifica además que el riesgo se encuentra en todas las actividades que realizamos y que se debe contar con la participación y respaldo de todos los funcionarios, tarea que se facilitará con la implementación de la metodología propuesta en éste manual, el cual permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos, tema en el que la Auditoría Interna viene insistiendo durante el presente año, pero que vemos falencia en la interiorización del tema tanto en líderes como en los demás servidores.

#### **OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones

#### **RECOMENDACIONES:**

- Sería importante ponerle la fecha de la aprobación del Manual de Riesgos según lo escrito en su primer párrafo.
- La Entidad cuenta con una herramienta para el manejo de riesgos, su identificación y su seguimiento, por lo que se hace necesario que éste tema se trabaje mucho más desde la Alta Dirección y este a su vez baje la información a sus grupos primarios quienes son los encargados de elaborar e implementar los controles.
- Se recomienda continuar con las mesas de trabajo para la revisión de riesgos y los controles asociados.

#### **COMITE INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO:**

El Comité de Gestión y Desempeño se le han realizado dos (2) modificaciones durante el año 2020, la primera mediante la Resolución Nro. 024 del 23 de enero de 2020 (quedó mala la fecha en la Resolución) y la segunda modificación se realizó a través de la Resolución Nro. 215 del 2 de septiembre de 2020, ésta última se hizo ajustándose al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG según Decreto 1083 de 2015, Decreto 1499 de 2017 y demás normas reglamentarias.

*“Artículo 2. Naturaleza del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en la Lotería de Medellín”.*

#### **OBSERVACIONES:**

- Sin observaciones.

#### **RECOMENDACIONES:**

- Tener en cuenta las funciones generales del Comité Institucional de Gestión y Desempeño desde la Oficina de Planeación como actor principal de MIPG y secretario Técnico, relaciono algunas de ellas a continuación:
  - ✓ Aprobar y hacer seguimiento, por lo menos una vez cada tres (3) meses, a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
  - ✓ Articular los esfuerzos institucionales, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación, sostenibilidad y mejora del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
  - ✓ Proponer al Comité de Gestión y Desempeño, iniciativas que contribuyan al

mejoramiento en la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- ✓ Adelantar y promover acciones permanentes de auto diagnóstico para facilitar la valoración interna de la gestión.
- ✓ Asegurar la implementación y desarrollo de las políticas de gestión y directrices dictadas por las autoridades competentes.
- ✓ Definir mejoras al Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado por la entidad, con especial énfasis en las actividades de control establecidas en todos los niveles de la organización y estudiar y adoptar las mejoras propuestas por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- ✓ Efectuar recomendaciones al Comité Institucional de coordinación de Control Interno en relación con las políticas de gestión y desempeño que puedan generar cambios o ajustes a la estructura de control de la entidad.
- ✓ Generar espacios que permitan a sus participantes el estudio y análisis de temas relacionados con las políticas de gestión y desempeño, buenas prácticas, herramientas, metodologías u otros temas de interés para fortalecer la gestión y el desempeño institucional y así lograr el adecuado desarrollo de sus funciones.

## RIESGOS IDENTIFICADOS EN EL PROCESO GESTIÓN HUMANA

La Oficina de Planeación como líder del Proceso Gestión Estratégica determino siete (7) riesgos asociados al proceso, los cuales se encuentran publicados en la herramienta SIGC (arbolito). Se evidenció que los riesgos fueron identificados en el mes de junio del presente año. Los siguientes son los riesgos evidenciados en el SIGC:

RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	OPCIONES PARA EL TRATAMIENTO DEL RIESGO
<p>Riesgo 22: Desviación en los resultados de auditorías.</p> <p>(Riesgo identificado en el mes de junio de 2005 y actualizado en el mes de junio de 2020).</p>	<p>Apoyo en las auditorías de calidad.</p> <p>a. Auditoría a auditores de calidad.</p> <p>b. Proceso de selección y evaluación de auditores por competencias.</p> <p>Explicación y retroalimentación de resultados.</p>	<p>Integrar auditorías internas de calidad con auditorías de control interno.</p> <p>a. Auditorías a control interno por parte de Auditores del Icontec.</p> <p>b. Capacitación especializada en auditorías.</p> <p>Sensibilización en la cultura del autocontrol en la empresa.</p> <p>Informe final de auditoría conciliado.</p> <p>Aplicación Código de ética (cultura institucional).</p> <p>Programas de actualización y formación.</p>
<p>Riesgo 23: No implementación de las acciones correctivas.</p> <p>(Riesgo identificado en el mes de junio de 2005 y actualizado en el mes de junio de 2020).</p>	<p>Sensibilización y gestión del desempeño.</p> <p>Redistribución de responsabilidades.</p> <p>Normatividad interna y externa</p>	<p>a. Sensibilización y capacitación en cultura de autocontrol y autorregulación.</p> <p>b. Difusión para el entendimiento del procedimiento de aplicación de acciones correctivas.</p> <p>Priorización de actividades.</p> <p>Capacitación de la normatividad.</p>



<p>Riesgo 34: Planeación inadecuada.</p> <p>(Riesgo identificado en el mes de abril de 2019 y actualizado en el mes de abril de 2020).</p>	<p>Contratación de asesores externos.</p> <p>.</p> <p>Compromiso de la alta dirección</p> <p>Plan de acción con medición y seguimiento.</p> <p>Plan de acción y planificación del Sistema de Gestión de Calidad.</p>	<p>Planes de acción elaborados con anticipación.</p> <p>Desarrollo de la planeación estratégica a largo y corto plazo.</p> <p>Valoración de Mercados y Estrategias.</p> <p>Valoración de proyectos.</p> <p>Capacitación y actualización de Balance Scorecard.</p> <p>Valoración de riesgos a todo nivel.</p> <p>Sistema de Gestión Integral.</p>
<p>Riesgo 60: No cumplir con los requerimientos para la certificación.</p> <p>(Riesgo identificado en el mes de marzo de 2016 y actualizado en el mes de junio de 2020).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisos Éticos.</li> <li>• Cultura Organizacional.</li> <li>• Gobierno Corporativo.</li> <li>• Relaciones con los proveedores y distribuidores.</li> <li>• Balance Social.</li> </ul>	<p>Definir Políticas y prácticas vinculadas a la relación con actores sociales clave, valores, cumplimiento de requerimientos legales y respeto hacia las personas, comunidades y el ambiente.</p> <p>El compromiso empresarial debe contribuir con el desarrollo sustentable, conseguir certificación.</p>

<p>Riesgo 61: No realizar seguimiento a los riesgos</p> <p>(Riesgo identificado en el mes de marzo de 2016 y actualizado en el mes de junio de 2020).</p>	<p>Manual de riesgos. Administración de los riesgos. Análisis de estudios de conveniencia y oportunidad para mitigar el riesgo. Validación de los datos con los responsables. Identificados los indicadores que generan la información y datos para la toma de decisiones. Automatizar los medios de comunicación, análisis e información, de los canales de comunicación de la Entidad.</p>	<p>Plan de Riesgos.</p> <p>Matriz de los Riesgos (Contratación, SIPLAF, Plan Anticorrupción). Estudios de conveniencia y oportunidades. Planes y Proyectos. Planeación Estratégica.</p>
---	--	---

<p>Riesgo 62: No identificar los riesgos de corrupción.</p> <p>(Riesgo identificado en el mes de marzo de 2016 y actualizado en el mes de junio de 2020).</p>	<p>Manual de riesgos. Administración de los riesgos. Análisis de estudios de conveniencia y oportunidad para mitigar el riesgo. Validación de los datos con los responsables. Identificados los indicadores que generan la información y datos para la toma de decisiones. Automatizar los medios de comunicación, análisis e información, de los canales de comunicación de la Entidad.</p>	<p>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p>Seguimiento del Plan de acuerdo a la normatividad vigente.</p>
---	--	--

**OBSERVACIÓN Nro. 1:**

- El equipo auditor al revisar los riesgos del Proceso Gestión Estratégica, encontró deficiencias en la gestión de riesgos y controles, identificando los siguientes

aspectos: En el riesgo Nro. 22, riesgo Nro. 23, riesgo Nro. 34, riesgo Nro. 35, riesgo Nro. 60, riesgo Nro. 61 y el riesgo Nro. 62, se advierten deficiencias en la forma como están descritos los riesgos identificados, *“es importante recordar que en la descripción del riesgo se deben tener en cuenta las respuestas a las preguntas: ¿Qué puede suceder?, ¿Cómo puede suceder?, ¿Cuándo puede suceder? ¿Y Qué consecuencias tiene su materialización?”*. De igual manera es importante tener en cuenta que para la redacción del riesgo se debe evitar iniciarlos con palabras negativas como *“No...”, “Que no...”, o con palabras que denoten un factor de riesgo (causa) tales como: “ausencia de...”, “falta de...”, “poco(a)...”, “escaso(a)...”, “insuficiente...”, “deficiente...”, “debilidades en...”* también se hace necesario revisar el diseño de los controles y verificar si los controles descritos si evitan la materialización del riesgo y cada cuanto se haría el respectivo seguimiento a éstos; igualmente clasificar el riesgo, es decir la tipología del riesgo (riesgos financieros, riesgos operativos, riesgos estratégicos, riesgos tecnológicos, riesgos de corrupción, entre otros), ajustándose a lo establecido en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, de octubre de 2018.

#### RECOMENDACIÓN Nro. 1:

- La auditoría recomienda al equipo encargado del proceso Gestión Estratégica, revisar el diseño y descripción de los riesgos, y actualizar los riesgos establecidos en la matriz de Riesgos del Proceso Gestión Estratégica, de acuerdo a lo establecido en los lineamientos de la Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, de octubre de 2018.

#### REVISIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO

Al cierre de la presente auditoría, el plan de mejoramiento a la auditoría del proceso Gestión estratégica realizado en el año 2019, se encuentra abierto con un cumplimiento del 90%, en cuanto al grado de avance físico de ejecución de las acciones correctivas, motivo por el cual la auditoría al proceso Gestión Estratégica del año 2019 continúa abierta.

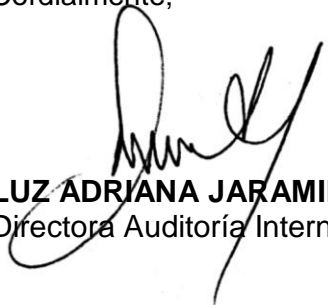
#### CONCLUSIONES.

- ✓ Reconoce el equipo de auditoría la mejora en los procedimientos que se llevan en la Oficina de Planeación desde el Sistema de Gestión de la Calidad, se ha notado un buen trabajo y ajuste a las caracterizaciones de los procesos y todos sus formatos.
- ✓ Se recomienda fortalecer el tema de riesgos y controles del proceso de Gestión estratégica, con el fin de contar con mecanismos de medición y seguimiento

eficientes que permitan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- ✓ Esta auditoría conceptúa que se deben emprender acciones que permitan fortalecer la Gestión Estratégica en la entidad desde la óptica de las tres líneas de defensa conforme a lo establecido en MIPG y la normatividad vigente aplicable.

Cordialmente;



**LUZ ADRIANA JARAMILLO RENDÓN**  
Directora Auditoría Interna