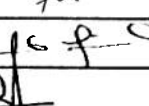
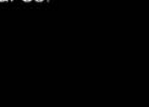


	FORMATO		CÓDIGO F-GE-016	
	GESTIÓN ESTRATÉGICA		VERSION 03	
	INFORME DE AUDITORIA		FECHA: 30/Dic/2024	
Fecha		AUDITORIA SEGUIMIENTO	SI	NO

PROCESO AUDITADO	GESTIÓN LOGÍSTICA DE LOTERÍAS
DOCUMENTO DE REFERENCIA	
RESPONSABLE DEL PROCESO	IVAN DARIO PEREZ OSORIO
OBJETO DE LA AUDITORIA	Evaluar la conformidad del proceso Comunicación organizacional frente a los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015, con el fin de proporcionar información que permita confirmar si se encuentra implementado y se mantiene eficazmente, así como también revisar su pertinencia, adecuación, eficacia, eficiencia y conveniencia.

ASISTENTES O AUDITADOS		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
IVAN DARIO PEREZ OSORIO	LIDER DE PROCESO	
CAMILO ARISTIZABAL MONTOYA	AUDITOR	
ORLANDO MARIN LOPEZ	AUDITOR	
JHONNATHAN FELIPE OSORIO DÍAZ	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	

FORTALEZA

Una **fortaleza** dentro del SGC debe redactarse de manera clara, objetiva y concisa. La estructura ideal es:

Enunciado claro: Expresar la fortaleza de manera concreta.

Evidencia: Indicar el respaldo que la sustenta (datos, auditorías, buenas prácticas).

Impacto positivo (Porque): Explicar brevemente cómo beneficia al SGC.

Se resalta la disposición para la atención y desarrollo de la auditoria por parte del lider del proceso, lo cual permitió obtener información y facilitó la retroalimentación en el proceso de la Auditoria.

La aceptación y respeto ante las sugerencias y conceptos emitidos por los auditores, contribuyó con un ambiente adecuado para el desarrollo de la Auditoria.

El proceso tiene implementaciones que garantizan el cumplimiento normativo, y exceden las exigencias minimas en la realizacion del sorteo que determina la madurez del proceso.

Se realizo una validacion aleatoria de la premiacion del sorteo y se evidencio que los numeros ganadores del premio de mil millones, fue un numero que el distribuidor tenia asignado desde el sorteo 4690 del 04 de agosto de 2023, y que para dicho numero el distribuidor FEDEBAN tenia 17 series disponibles en su mezcla.

Se verifican los ultimos 4 sorteos (4779, 4780, 4781, 4782) y se observa que el numero 1111 de la serie 469 solo no fue vendido en uno de los sorteos (4780), es decir en dicho sorteo fue devuelto pero en los demas fue un numero vendido al publico apostador.

ASPECTOS A MEJORAR (DEBILIDAD)

Una **oportunidad de mejora** en el SGC debe redactarse de manera clara y concisa, siguiendo esta estructura:

Descripción del hallazgo: Explica brevemente la situación observada.

Impacto o riesgo (para qué): Indica cómo afecta la calidad, eficiencia o cumplimiento o qué beneficios traera al proceso.

Se observa que el indicador Cartera morosa de los distribuidores tiene la misma justificacion desde el registro del mismo en la hermaienta isolucion(30/jun/2024): "El indicador se ha afectado, pues no se ha descargado los saldos de distribuidores que están en procesos jurídicos o en deterioro.", lo que afecta una medicion eficaz y eficiente del proceso que podria entregar un "falso positivo" en el control del proceso. Redefinir el indicador o implementar la accion propuesta ayudaria en la mejora del control y medicion.

Si bien el pesaje de balotas sigue procesos formales descritos en la caracterización del proceso GESTIÓN LOGÍSTICA DE LOTERÍAS, conviene invitar o remitir el Informe de pesaje y diámetro de las balotas a auditoría interna con el fin de validar la salida del proceso, en entrevista con auditoría interna se evidencia la falta de dicha actividad descrita en la misma caracterización y hacerlo contribuye a la transparencia del sorteo.

No se tiene contemplado la custodia de la grabación externa o detrás de cámaras de lo ocurrido durante el sorteo, por lo que conviene grabar dicho proceso durante al menos lo establecido por ley para reclamación de premios, en caso de validaciones de fraudes y custodiar dicha información en un repositorio de acceso público a las entidades competentes.

NO CONFORMIDADES

Una **no conformidad** dentro del SGC debe redactarse de manera clara, objetiva y basada en evidencias. Debe incluir:

Evidencia objetiva: Datos verificables que respalden la no conformidad.

Descripción del hallazgo: Explicar qué se encontró (normativo, legal o del SGC).

Referencia normativa: Indicar el requisito incumplido (norma ISO, procedimiento interno, etc.).

CONCLUSIONES

Recomendaciones y/o conclusiones en general de la auditoría que no requieren planes de mejoramiento ni es obligatorio su implementación.

Se realizó una validación aleatoria de la premiación del sorteo y se evidenció que los números ganadores del premio de mil millones cuyo número ganador fue el número 1111 de la serie 469, el cual fue un número que el distribuidor tenía asignado desde el sorteo 4690 del 04 de agosto de 2023, es decir un número con antigüedad en la mezcla, y que para dicho número el distribuidor FEDEBAN tenía 17 series disponibles en su mezcla.

Se verifican los últimos 4 sorteos (4779, 4780, 4781, 4782) y se observa que el número 1111 de la serie 469 solo no fue vendido en uno de los sorteos (4780), es decir en dicho sorteo fue devuelto pero en los otros tres sorteos (4779, 4781 y 4782) fue un número vendido al público apostador.

Se realiza validación del archivo devuelto por FEDEBAN y se evidencia que el número 1111 de la serie 469 no fue devuelto por el distribuidor, en otras palabras fue un número en poder del público, así mismo se constata con el sistema de devolución y se evidencia que dicho número fue reportado a la Superintendencia Nacional de Salud a las 9:44 PM tal como consta en el sistema de dicha entidad vigilante.

Se verifica el archivo firmado por las autoridades competentes de la Lotería de Medellín y se observa que el número 1111 de la serie 469 fue notificado a las entidades vigilantes y garantes del proceso como un número que posteriormente entraría en juego para el sorteo 4782.

Se validaron los videos de seguridad para un total de 10 horas aproximadamente, en el cual no se observan desviaciones o manipulaciones de los elementos del sorteo que no obedezcan a la operación propia del presorteo y sorteo número 4782 de la lotería de Medellín.

No se observan desviaciones en el juego del sorteo 4782 de la Lotería de Medellín y se considera un proceso con altos estándares de calidad acorde a lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

	FORMATO	CODIGO F-GE-002
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSIÓN 02
	PLAN DE AUDITORIAS	FECHA: 17/Dic./2024

Proceso a auditar:

Objetivo de la Auditoría:

Evaluar la conformidad del proceso Comunicación organizacional frente a los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2015, con el fin de proporcionar información que permita confirmar si se encuentra implementado y se mantiene eficazmente, así como también revisar su pertinencia, adecuación, eficacia, eficiencia y conveniencia.

Alcance: Aplica a todos los procesos y procedimientos que están contenidos en el proceso de Comunicación organizacional.

Criterios de la auditoría o elementos referenciales:

- NTC ISO 9001:2015 Los requisitos específicos están definidos en la matriz de requisitos vs Procesos).
- Caracterización del Proceso
- Procedimientos y otros documentos aplicables
- Requisitos Legales Aplicables
- Indicadores.
- Plan Estratégico de Mercadeo
- Identificación y tratamiento al
- Acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Control de registros/archivos
- Plan Estratégico y seguimiento
- Guía de Propiedad

Requisitos a auditar: 4.4., 4.4.1, 4.4.2, 5.3, 6.1, 6.1.1, 6.1.2, 7.1.5.1, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2, 10.3.

Equipo Auditor:
CAMILO ARISTIZABAL
ORLANDO MARIN

Personas que se entrevistarán en la Auditoría: 1. Ivan Dario Perez Osorio
2. Jhonnathan Felipe Osorio Diaz

Actividad	Fecha	Hora
Reunión de Apertura	26/05/2025	8:00 AM

	FORMATO	CODIGO F-GE-002
	GESTIÓN ESTRATÉGICA	VERSIÓN 02
	PLAN DE AUDITORIAS	FECHA: 17/Dic./2024

Reunión de Auditoría Interna	26/05/2025	9:00 AM
Reunión de Cierre	11/06/2025	10:00 AM
OBSERVACIONES		

AUDITOR:

AUDITADO: