

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 30-06-2022	PÁGINA: 1 DE 2	CODIGO: R-025

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- a. Nombre : Anyelo Judith Hernandez Sacredin
- b. Proceso al cual pertenece : Financiera
- c. Tiempo que lleva en la empresa: 7 años

2. INFORMACION FUENTES INTERNAS

- a. **EXPERIENCIAS Y/O LECCIONES APRENDIDAS.** Identificar las experiencias más significativas vividas y aplicadas en el desarrollo de las actividades operacionales del proceso al cual pertenece, las cuales pueden ser exitosas o no, de igual manera del conocimiento de expertos en la organización.

Inicie en esta maravillosa Empresa en el año 2015. Sin haber trabajado antes en el sector público, he aprendido mucho de presupuesto, apoyo a la unidad financiera y debido a las capacitaciones ofrecidas por la entidad tengo buen conocimiento acerca de MIPG - Sistema Integral de Gestión, de la Norma ISO 9001:2015.

Me siento muy orgullosa de seguir siendo parte de esta entidad, que día a día se caracteriza por su calidad y por ser la más social de Colombia.

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 01	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 30-06-2022	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: R-025

3. FUENTES EXTERNAS. (Normas, instituciones académicas, conferencias)

- a. **CLIENTES Y/O PROVEEDORES:** Describir detalladamente los conocimientos evidenciados, frente a los productos expedidos por la organización.

• Quer tenemos un excelente plan de Premios. • Somos la Empresa mas social de Colombia • Cumplimos con todos los indicadores de Gestión y Calidad. • Cumplimos con las Metas de transferencia al sector social.

4. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:

La información será recibida y conservada en medio magnético, (videos, grabaciones, CD, y otros medios tecnológicos), la que será entregada a la unidad administrativa.

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité De Calidad	1. Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoria 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GH-R-009

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- a. Nombre : Alba Luz Tole Luna.
- b. Proceso al cual pertenece : Unidad operativa y comercial
- c. Tiempo que lleva en la empresa: 9 años 11 meses.

2. INFORMACION FUENTES INTERNAS

- a. **EXPERIENCIAS Y/O LECCIONES APRENDIDAS.** Identificar las experiencias más significativas vividas y aplicadas en el desarrollo de las actividades operacionales del proceso al cual pertenece, las cuales pueden ser exitosas o no, de igual manera del conocimiento de expertos en la organización.

Socializar y atención al cliente, como ser humano como persona en todos sus aspectos, no solo como comprador es el caso de los clientes abonados vip. (no como cliente sino como persona). La Disciplina aplicada en toda labor desde la mas pequeña (labor) hasta la mas grande, se debe tener para tener éxito en todo. Disciplina (puntualidad, compromiso, seriedad, responsabilidad) etc. Etica, en reserva, en el trabajo, (todo). La Lealtad a quienes nos brindan su amistad, trabajo en equipo, conocimiento ganado y Aprendido, ser positivo, no culpar a nadie, centrarse en los éxitos y no en fracasos

3. FUENTES EXTERNAS. (Normas, instituciones académicas, conferencias)

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: GH-R-009

- a. **CLIENTES Y/O PROVEEDORES:** Describir detalladamente los conocimientos evidenciados, frente a los productos expedidos por la organización.

Lectura de premios, identificar códigos sorteos el que abona y valores reconocidos por el sistema. Llevar al distribuidor la información evidenciada correcta y sin errores.

La atención personalizada y veraz al cliente VIP. Estimulándolo e incentivándolo a comprar y renovar la compra del producto.

Dar la información de valores de los premios y aproximaciones del plan de premios y promocionales. Plan de premios (vigente).

4. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:

La información será recibida y conservada en medio magnético, (videos, grabaciones, CD, y otros medios tecnológicos), la que será entregada a la unidad administrativa.

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional Especializado Unidad Administrativa	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	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoria. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Creación del documento

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 1 DE 2	CÓDIGO: GH-R-009

1. DATOS GENERALES DE QUIEN SUMINISTRA LA INFORMACIÓN

- a. Nombre : FERNANDO RAMIREZ MORA
- b. Proceso al cual pertenece : Unidad operativa y comercial
- c. Tiempo que lleva en la empresa : 22 años

2. INFORMACION FUENTES INTERNAS

- a. **EXPERIENCIAS Y/O LECCIONES APRENDIDAS.** Identificar las experiencias más significativas vividas y aplicadas en el desarrollo de las actividades operacionales del proceso al cual pertenece, las cuales pueden ser exitosas o no, de igual manera del conocimiento de expertos en la organización.

- OPERACION DEL SISTEMA NEUMATICO EN LA REALIZACION DEL SORTEO DE LA LOTERIA DEL TOLIMA. - ORGANIZACION, CLASIFICACION DE LAS DEVOLUCIONES, CORRESPONDENCIA, PLANILLAS DE PREMIOS, LA UTILIZACION - APRENDIZAJE EN LOS DIFERENTES PROCESOS

3. FUENTES EXTERNAS. (Normas, instituciones académicas, conferencias)

		CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN		
VERSIÓN: 02	RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD ADMINISTRATIVA	FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 9-05-2023	PÁGINA: 2 DE 2	CÓDIGO: GH-R-009

- a. **CLIENTES Y/O PROVEEDORES:** Describir detalladamente los conocimientos evidenciados, frente a los productos expedidos por la organización.

- ORGANIZACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
 - REGISTROS DE LOS FORMATOS DE CALIDAD (PREMIOS Y DEVOLUCIONES)
 - APOYO TÉCNICO EN LOS EQUIPOS DE LOS SISTEMAS NEUMÁTICOS DE LA LOTERIA DEL TOLIMA.

4. EXTRATEGIA DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMEINTO:

La información será recibida y conservada en medio magnético, (videos, grabaciones, CD, y otros medios tecnológicos), la que será entregada a la unidad administrativa.

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional Especializado Unidad Administrativa	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	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Se realiza ajuste al formato, como acción de mejora planteada por pre auditoria. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional Especializado Unidad Administrativa	Comité de calidad	1. Creación del documento