

**MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN**

		<b>MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN: 00</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020</b>	<b>PÁGINA: 2 DE 11</b>	<b>CÓDIGO: MA-003</b>

## INTRODUCCIÓN

La Lotería del Tolima en virtud a lo establecido en la Ley 643 de 2001 es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, encargada de la explotación, organización, administración, operación, control de todas las modalidades de juegos de suerte y azar; facultad otorgada con el fin de ejercer la actividad con fines de arbitrio rentístico a favor del Servicio de Salud del departamento del Tolima.

La gestión de los juegos de suerte y azar se realiza de acuerdo a los principios de finalidad social prevalente, transparencia, racionalidad económica en la operación y vinculación de la renta al Servicio de Salud.

De acuerdo a lo establecido en la Ley, los juegos de suerte y azar son aquellos en los cuales según reglas predeterminadas una persona, que actúa en calidad de jugador, realiza una apuesta o paga por el derecho a participar a otra persona quien actúa en calidad de operador, que le ofrece a cambio un premio, en dinero o en especie, el cual ganará si acierta dados los resultados del juego, no siendo este previsible con certeza, por estar determinado por la suerte, el azar o la casualidad.

La lotería tradicional a su vez, es una modalidad de juego de suerte y azar realizada en forma periódica por un ente legal autorizado, el cual emite y pone en circulación billetes indivisos o fraccionados de precios fijos singularizados con una combinación numérica y de otros caracteres a la vista, obligándose a otorgar un premio en dinero, fijado previamente en el correspondiente plan al tenedor del billete o fracción cuya combinación o aproximaciones preestablecidas coincidan en su orden con aquella obtenida al azar en sorteo público efectuado por la entidad gestora.

**DEFINICIÓN DEL PLAN DE PREMIOS**

NÚMERO DE SERIES	150
NÚMERO DE FRACCIONES	3
VALOR BILLETE	\$9.000
VALOR FRACCIÓN	\$3.000
VALOR EMISIÓN	\$13.500.000.000
TOTAL PLAN DE PREMIOS	\$5.399.884.738
RETORNO AL PÚBLICO	40%
VALOR PREMIO MAYOR	\$2.000.000.000
EMISIÓN EN FRACCIONES	4.500.000

**PREMIOS MAYORES**

PREMIOS	CANTIDAD	VALOR
<b>PREMIO MAYOR</b>	<b>1</b>	<b>2.000.000.000</b>
<b>SECOS</b>		
1 SECO DE 200 Millones	1	200.000.000
1 SECO DE 60 Millones	1	60.000.000
1 SECO DE 30 Millones	1	30.000.000
4 SECO DE 10 Millones	4	10.000.000
15 SECO DE 5 Millones	15	5.000.000
<b>Subtotal SECOS</b>	<b>22</b>	<b>405.000.000</b>

**OTROS PREMIOS – APROXIMACIONES CON SERIE AL MAYOR**

PREMIO	CANTIDAD	VALOR
MAYOR INVERTIDO	1	15.180.722,89
3 PRIMERAS CIFRAS	9	1.626.506,02
3 ÚLTIMAS CIFRAS	9	1.626.506,02
PRIMERA Y DOS ÚLTIMAS	9	433.734,94
DOS PRIMERAS Y ÚLTIMA	9	433.734,94
2 PRIMERAS	81	43.373,49
2 ÚLTIMAS	81	43.373,49
ULTIMA	891	21.686,75
<b>Subtotal Aproximaciones con serie</b>	<b>1.090</b>	<b>78.614.547,83</b>

**OTROS PREMIOS – APROXIMACIONES SIN SERIE AL MAYOR**

PREMIO	CANTIDAD	VALOR
MAYOR EN OTRAS SERIES	149	2.602.409,64
MAYOR INVERTIDO	149	2.927.710,84
3 PRIMERAS CIFRAS	1.341	32.530,12
3 ÚLTIMAS CIFRAS	1.341	32.530,12
PRIMERA Y DOS ÚLTIMAS	1.341	21.686,75
DOS PRIMERAS Y ÚLTIMA	1.341	21.686,75
2 PRIMERAS	12.069	18.072,28
2 ÚLTIMAS	12.069	18.072,28
ULTIMA	132.759	10.843,37
<b>Subtotal Aproximaciones sin serie</b>	<b>162.559</b>	<b>2.845.181.123,41</b>

**OTRAS APROXIMACIONES**

PREMIO	CANTIDAD	VALOR
SECOS EN OTRAS SERIES	3.278	21.686,75
<b>Subtotal secos en otra serie</b>		<b>71.089.156,63</b>

**PLAN DE BONIFICACIÓN**

Por la venta del PREMIO MAYOR, la fuerza de ventas tiene derecho a reclamar una bonificación que corresponde al 0.5% del valor del premio mayor (\$2.000 Millones), de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo de junta Directiva No. 003 del 04 de febrero de 2019, distribuidos así: el 75% para el vendedor y 25% para el Distribuidor. Por lo tanto, para el plan propuesto las bonificaciones se establecen de la siguiente manera:

BONIFICACIÓN AL LOTERO	\$7.500.000
BONIFICACIÓN AL DISTRIBUIDOR	\$2.500.000

Se aplica retención en la fuente por otros ingresos del 2.5% para el distribuidor y el 3.5% para el lotero. BASE, de acuerdo a las tablas de retención establecidas por la DIAN.

		<b>MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN: 00</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020</b>	<b>PÁGINA: 5 DE 11</b>	<b>CÓDIGO: MA-003</b>

## 1. GENERALIDADES

La Lotería del Tolima opera directamente el juego de la Lotería tradicional en el departamento del Tolima y a nivel Nacional. En este sentido genera recursos para el Sector Salud, que están constituidos por:

- ✓ Un porcentaje del 12% de los ingresos brutos de cada juego.
- ✓ Los excedentes obtenidos en ejercicio de la operación de diferentes juegos, establecidos como criterio mínimo de eficiencia.
- ✓ Un porcentaje del 17% del total de premios reconocidos mensualmente, impuesto que es descontado a los ganadores de premios sobre el valor nominal del mismo.
- ✓ Un porcentaje del 10% como impuesto de loterías foráneas por la venta del producto regional en otros departamentos. A su vez el departamento del Tolima percibe renta por la venta de loterías de otros departamentos en su jurisdicción.
- ✓ El 12% como derechos de explotación, calculado de la venta bruta reportada por el Concesionario de Apuestas Permanentes autorizado en el departamento del Tolima.

En virtud a los postulados de la Ley 643 de 2001 y de la Ley 80 de 1993, la Lotería del Tolima opera el Juego de Apuestas Permanentes “chance” a través de un Concesionario de Apuestas Permanentes.

El Juego de Apuestas es una modalidad de juego de suerte y azar en el cual el jugador, en formulario oficial, en forma sistematizada, indica el valor de su apuesta y escoge un número de no más de cuatro (4) cifras, de manera que si su número coincide, según las reglas predeterminadas, con el resultado del premio mayor de la lotería o juego autorizado para el efecto, gana un premio en dinero de acuerdo con un plan de premios predefinido y autorizado por el Gobierno Nacional mediante decreto reglamentario.

## 2. OBJETIVOS

Establecer la política de comercialización de la Lotería del Tolima, teniendo en cuenta los requisitos legales y reglamentarios de los productos que administra la entidad.

- ✓ Determinar las expectativas de los clientes: Distribuidor - Concesionario de Apuestas Permanentes.
- ✓ Establecer los criterios de selección tanto de los clientes Concesionario y distribuidor.
- ✓ Establecer los criterios para la asignación de billetería a los clientes distribuidores.
- ✓ Establecer los requisitos exigidos a los clientes distribuidores actuales.
- ✓ Establecer mecanismos de control del producto no vendido.
- ✓ Determinar las actividades de despacho de billetería.
- ✓ Establecer los requisitos para el reconocimiento de la billetería no vendida.

		<b>MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN: 00</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020</b>	<b>PÁGINA: 6 DE 11</b>	<b>CÓDIGO: MA-003</b>

- ✓ Determinar las causales de pérdida de la calidad de distribuidor.

### **3. EXPECTATIVAS DE LOS EMPRESARIOS Y DISTRIBUIDORES**

- ✓ Implemente un plan de bonificaciones para distribuidores y loteros.
- ✓ Efectúe la transmisión del sorteo y publicación de resultados.
- ✓ Realice la difusión y entrega oportuna de resultados.
- ✓ Preste atención inmediata a sus requerimientos.
- ✓ Entregue oportunamente la billetería de la Lotería.
- ✓ Efectúe reembolso inmediato de los premios reconocidos por cada agencia.
- ✓ Cuente con infraestructura tecnológica adecuada para el envío de las devoluciones.
- ✓ Garantice un medio de transporte idóneo para la entrega del producto y la recolección de sus devoluciones.
- ✓ Idoneidad en el manejo de la información remitida a esta entidad para su procesamiento.
- ✓ Implemente planes de mejoramiento para facilitar las labores comerciales.
- ✓ Servicio al cliente ágil y eficaz que permita la celeridad en los procesos.

### **4. CONCESIONARIO**

- ✓ Suministro oportuno de los talonarios o rollos oficiales para el Juego de Apuestas Permanentes.
- ✓ Atención oportuna a sus requerimientos
- ✓ Que el formulario esté diseñado de acuerdo a las especificaciones técnicas requeridas por el Concesionario, en cuanto a tamaño y tipo de papel a utilizar.
- ✓ Control establecido en la Ley.
- ✓ Expedición de las licencias de funcionamiento de agencias y puntos de venta, en el tiempo requerido.
- ✓ Liquidar el contrato al término de su vencimiento de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ Abierta al cambio de tecnología y a la innovación requerida en el negocio de las Apuestas Permanentes.

#### **4.1 CRITERIOS DE SELECCIÓN CLIENTE CONCESIONARIO**

- ✓ Red de mercadeo amplia en el departamento y suficiente para la operación de las apuestas permanentes.
- ✓ Apoyo a la Industria Nacional
- ✓ Capacidad tecnológica instalada, apropiada para realizar las apuestas en línea y en tiempo real.

### **5. DISTRIBUIDOR**

Entidad que efectúa la comercialización de la lotería u otros productos, generalmente sin exclusividad.

		<b>MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN: 00</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020</b>	<b>PÁGINA: 7 DE 11</b>	<b>CÓDIGO: MA-003</b>

## 5.1 CRITERIO DE SELECCIÓN CLIENTES DISTRIBUIDOR

- ✓ Solicitud escrita dirigida al representante legal de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima, indicando razón social del solicitante, nombre del representante legal o persona natural, dirección, teléfono. (Formato R-044 Solicitud de Cupo)
- ✓ Manifiestar por escrito que no se encuentra inhabilitado para contratar con el Estado. (Formato R-044 Solicitud de Cupo)
- ✓ Disponer de todos los recursos técnicos de comunicaciones para la transmisión de la devolución. Verificación telefónica por parte del Técnico en Sistemas o quien haga sus veces. (Formato R-045 Control de Requisitos clientes potenciales)
- ✓ Certificado de cámara de comercio sobre registro mercantil (si es persona natural), o de existencia y representación legal de la sociedad (si es persona jurídica), no mayor a 30 días.
- ✓ Copia de la declaración de renta del último año y/o certificado de ingresos y retención del año gravable inmediatamente anterior a su solicitud. Si está obligado a declarar.
- ✓ Anexar diligenciado el formulario de solicitud de cupo.
- ✓ Firma de la minuta de contrato de distribución (Formato R-059)
- ✓ Póliza de cumplimiento o garantías establecidas en el manual del distribuidor.

## 5.2 REQUISITOS CLIENTES ACTUALES DISTRIBUIDORES

- ✓ Comercializar semanalmente los billetes de la Lotería del Tolima allegados con anticipación.
- ✓ Pago de los premios al público consumidor, teniendo en cuenta el tope establecido en el Contrato de distribución (hasta \$5.000.000)
- ✓ Devolver oportunamente la billetería no vendida utilizando los medios establecidos por la LOTERÍA DEL TOLIMA y físicamente en el horario comprendido de 3:30 pm. a 9:00 pm.
- ✓ Cancelar los sorteos de acuerdo a lo estipulado en los contratos de distribución.
- ✓ Actualizar los certificados de Cámara de Comercio anualmente.
- ✓ Remitir estados financieros actualizados (anualmente).
- ✓ Renovar las pólizas de cumplimiento a su vencimiento. Para efecto de cálculo del indicador del mantenimiento de requisitos se tiene en cuenta el cumplimiento del requisito de actualización de la póliza.

## 5.3 CAUSALES PARA PERDER LA CALIDAD DE DISTRIBUIDOR

Se perderá la calidad de distribuidor de Lotería del Tolima por cualquiera de las siguientes cláusulas:

- ✓ Por no retirar el cupo asignado durante dos (2) sorteos consecutivos, sin justa causa.

		<b>MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN: 00</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020</b>	<b>PÁGINA: 8 DE 11</b>	<b>CÓDIGO: MA-003</b>

- ✓ Por falsedad o inexactitud de la información y documentos suministrados a la entidad para otorgar el cupo.
- ✓ Por el incumplimiento en el pago de los sorteos que originen la declaratoria de la caducidad administrativa del contrato.
- ✓ Por ceder el cupo a otro distribuidor sin autorización escrita de la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima.
- ✓ Por muerte del Distribuidor, cuando sea persona natural o por disolución de la sociedad cuando se trate de persona jurídica.
- ✓ Por sobrevenir una causal de incompatibilidad para contratar con el estado, como la declaratoria de caducidad administrativa por parte de una cualquiera de las autoridades públicas.
- ✓ Por el pago y envío para reconocimiento de fracciones falsas ó adulteradas.
- ✓ La no actualización y entrega de la póliza o garantía bancaria exigida por la Ley.
- ✓ Por la devolución de cheques girados a favor de la Lotería del Tolima para pago de los sorteos, durante dos (2) sorteos consecutivos.
- ✓ Por la retención del cupo durante dos (2) sorteos consecutivos.
- ✓ Por no actualizar la documentación solicitada en los tiempos establecidos en el contrato.

La pérdida de la calidad de distribuidor conlleva la terminación y liquidación del contrato de forma inmediata.

Cuando la Lotería del Tolima haya proferido acto administrativo declarando la caducidad del contrato a un distribuidor, y dicho acto se encuentre debidamente ejecutoriado, copia del mismo se remitirá a la Federación de Loterías “FEDELCO” y a las demás loterías para lo de su competencia

## **6. BILLETERÍA PARA SORTEOS**

### **6.1 CRITERIOS PARA LA ASIGNACIÓN DE BILLETERÍA FÍSICA Y VIRTUAL**

La Unidad Operativa y Comercial estudiará la viabilidad de asignar los cupos de billetería física y virtual de la Lotería del Tolima, de acuerdo a la cantidad solicitada por el nuevo distribuidor vs la infraestructura física y tecnológica, capacidad financiera, fuerza de venta y referencias comerciales por parte de otras loterías.

Para la liquidación de los contratos de billetería física se tendrá en cuenta el valor nominal vigente correspondiente a dos (2) sorteos.

Para la liquidación de los contratos de billetería virtual se tendrá en cuenta las ventas registradas en el año inmediatamente anterior con respecto al cupo asignado, si el distribuidor es nuevo y por ende no cuenta con la estadísticas de venta, para la liquidación se tendrá en cuenta las ventas de distribuidores virtuales similares en cuanto a ubicación o

		<b>MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN: 00</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020</b>	<b>PÁGINA: 9 DE 11</b>	<b>CÓDIGO: MA-003</b>

zona de venta. En caso de comercializar tanto billetería física como virtual se tendrá en cuenta la liquidación de billetes físicos.

## 6.2 CUPO DISPONIBLE LOTERÍA DEL TOLIMA

La Lotería del Tolima contará con un cupo físico semanal de 500 billetes, el cual puede ser incrementado o disminuido, de acuerdo a las estrategias de comercialización, con el fin de cubrir las novedades de los distribuidores a nivel nacional previa autorización de la Gerencia, tales como aumento de cupo, apertura de nuevos puntos, entre otras, dicho cupo se designará con el código 10026 en el sistema de información, por otro lado, la Lotería del Tolima podrá disponer de este cupo para cubrir las diferentes actividades promocionales a nivel nacional donde se realice presencia institucional para aumentar la recordación de marca y el aumento de ventas.

La recepción, despacho y devolución de este cupo estará a cargo de la Unidad Operativa y Comercial.

## 6.3 CLUB DE ABONADOS VIP LOTERÍA DEL TOLIMA

La Lotería del Tolima contará con un cupo virtual semanal de 99.000 números con el fin de cubrir el club de abonados VIP, el cual, consiste en afiliar compradores denominados “abonados” con respectivas condiciones especiales, previa autorización de la Gerencia, dicho cupo se designará con el código interno 10027 en el sistema de información, lo cual da al apostador beneficios tales como reducción en el precio establecido por billete, convenios interinstitucionales con empresas de la región para acceder a productos y servicios con descuentos, sorteos promocionales, entre otros beneficios.

## 6.4 CONTROL PRODUCTO NO VENDIDO

Para los distribuidores que presenten un porcentaje de ventas en los últimos cuatro (4) sorteos considerados inferiores por la lotería, se propone realizar un análisis conjunto con los estos y efectuar una conciliación ya sea para la reducción de su cupo o la trazabilidad de una meta de ventas constante; si no se cumple esta última, se efectuará la disminución de cupo a consideración por parte de la Lotería del Tolima.

## 6.5 DESPACHOS DE BILLETERÍA

Los distribuidores activos de la Lotería del Tolima deben efectuar el pago de los sorteos dentro de los quince (15) días calendario siguientes a la realización del respectivo sorteo, es decir existen dos semanas de plazo máximo para efectuar el pago del sorteo jugado, mediante consignación en efectivo en la cuenta bancaria que indique la Empresa Industrial

		<b>MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN: 00</b>	<b>RESPONSABLE: PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL</b>	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN: 18-08-2020</b>	<b>PÁGINA: 10 DE 11</b>	<b>CÓDIGO: MA-003</b>

y Comercial del Estado Lotería del Tolima, relacionando en forma clara el nombre y/o código del Distribuidor y el número del sorteo que está cancelado, o en su defecto el reconocimiento de premios por estos pagados a los diferentes apostadores.

El profesional Universitario Operativo y Comercial o quien haga sus veces efectuará retención del cupo en el evento de no recepcionar el pago dentro del término estipulado en el presente documento. De suceder un siniestro por no pago de los sorteos adeudados; el hecho será informado por la Profesional universitario de Loterías, a la oficina jurídica de la entidad, para iniciar los procesos administrativos y jurídicos correspondientes.

El distribuidor debe enviar dentro de los quince (15) días calendario siguiente a la fecha de jugado el respectivo sorteo, la liquidación planilla y físico de los premios que en el evento se están descontando en dicha liquidación. Igualmente debe enviar los soportes correspondientes al pago de bonificaciones que serán abonadas automáticamente en el sorteo sobre el que fueron originadas.

El envío de la liquidación, físico de premios y sus anexos, será por cuenta y riesgo del distribuidor.

Los distribuidores deben pagar los premios de acuerdo al plan de premios establecido. Cuando cancelen premios sujetos a retención en la fuente, deben hacerlo por el valor neto anotando en la planilla, especificando el nombre del ganador con su número de cédula, el número del billete, el sorteo a que corresponde, anexando fotocopia de este documento.

El distribuidor será el único responsable en los casos en que haya pagado premios sobre billetes falsos, deteriorados, adulterados y no premiados. Así mismo, será responsable del descuento del impuesto a ganadores y de la retención en la fuente no efectuada.

Por la devolución de un cheque girado por el distribuidor a la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima por causal a él imputable, ésta cobrará una sanción correspondiente al veinte por ciento (20%) del valor del mismo, de conformidad con lo establecido en el artículo 731 del Código de Comercio, y dicho valor será cargado a su cuenta mediante nota débito.

La autorización para el despacho del respectivo sorteo de Lotería a los distribuidores, se impartirá por parte del Profesional universitario operativo y comercial o quien haga sus veces, previo informe del estado de cuenta elaborado por el funcionario responsable del mismo, en este procedimiento se seguirá las siguientes pautas:

- ✓ El despacho de la billetería se efectuará por correo o por otro medio con diez (10) días calendario de anticipación a la fecha en que juega el respectivo sorteo.
- ✓ La Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima asumirá los costos causados con ocasión de los despachos y devolución de la billetería de la Lotería.

		<b>MANUAL DE COMERCIALIZACIÓN</b>		
<b>VERSIÓN:</b> 00	<b>RESPONSABLE:</b> PROF. ESPECIALIZADO UNIDAD OPERATIVA Y COMERCIAL	<b>FECHA DE INICIO/ACTUALIZACIÓN:</b> 18-08-2020	<b>PÁGINA:</b> 11 DE 11	<b>CÓDIGO:</b> MA-003

- ✓ El distribuidor será responsable por los costos de la billetería que haya sido objeto de: Hurtos, pérdidas o deterioro total o parcial, una vez haya sido recibida por éste.
- ✓ La billetería que no saliere al mercado, se perforará en las instalaciones de la entidad el día del sorteo, por el funcionario designado de manera física y en el aplicativo del sistema comercial que maneja la Lotería del Tolima.

El funcionario competente para efectuar los despachos de la billetería, debe abstenerse de hacerlo cuando el distribuidor no cumpla con los requisitos, obligaciones y parámetros establecidos en el presente documento.

## 6.6 RECONOCIMIENTO BILLETERÍA NO VENDIDA

Para el reconocimiento de la lotería no vendida se deben cumplir los siguientes requisitos:

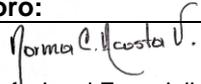
- ✓ Se debe transmitir la relación de la billetería no vendida a la Empresa Industrial y Comercial del Estado Lotería del Tolima por plataforma web y/o correo electrónico el día del sorteo, desde las 3:30 p.m. hasta las 9:00 p.m.
- ✓ De no poder realizar la devolución el distribuidor debe buscar mecanismo para poder hacer llegar el archivo, debe tener un plan de contingencia para ello.
- ✓ La Lotería del Tolima no reconocerá al distribuidor el valor de la billetería devuelta que no pertenezca a su cupo o a los rangos de numeración asignados a él o que no pertenezcan
- ✓ El distribuidor de fuera de Ibagué, deberá entregar el físico de la devolución debidamente perforado, el mismo día que juega el sorteo hasta las 9:00 p.m., a la empresa contratada por la Lotería para tal efecto.

## 6.7 CONTROL DE PROVEEDOR

La entidad realiza control al proveedor de billetería a través del proceso establecido en el sistema, y se maneja a través de un plan de calidad.

## 7. PROPIEDAD DEL CLIENTE

La Lotería del Tolima ha identificado como propiedad del cliente los DATOS PERSONALES de los clientes distribuidores y la información de ventas diarias reportadas por el cliente CONCESIONARIO.

Elaboro:	Reviso/Aprobó:	Observaciones y/o Ajustes:
 Profesional Especializado unidad operativa y comercial	Comité De Calidad	Se implementa el SIGC