1. OBJETIVO

Asegurar el cumplimiento de los requisitos de la comercialización del producto Lotería del Tolima, mediante la modalidad de abonado.

2. ALCANCE

Este instructivo aplica al proceso misional, específicamente en la comercialización de Lotería del Tolima en la modalidad de abonado.

Se considera cliente abonado toda aquella persona natural o jurídica, perteneciente a entidades públicas, privadas o cualquier agremiación, que adquiera de forma anticipada un número y serie para participar en los sorteos de la Lotería del Tolima.

3. DEFINICIONES

CLUB

Se trata de una organización formal o grupo de personas que comparten un interés o alguna característica, en algunos casos con beneficios para sus integrantes.

ABONO

Cantidad de dinero que se da para asegurar el cumplimiento de una obligación o un pago, puede ser de manera anticipada y con descuentos especiales.

4. CONDICIONES GENERALES

Establece los parámetros usados para la comercialización de cupo virtual asignado en la Lotería del Tolima, destinado a ser vendido con un descuento especial sobre el valor bruto del billete, entre toda aquella persona natural o jurídica, perteneciente a entidades públicas, privadas u otro orden, que quieran participar en los sorteos del juego de la Lotería y ser el posible ganador de cualquiera de los premios establecidos en el plan de premios u otro incentivo o promocional que de este derive, teniendo en cuenta la normatividad vigente y las directrices dadas por la alta dirección.

4.1. POLÍTICAS PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE ABONADOS

1. **Disposición de la Numeración:** Dentro de la asignación establecida para el juego Lotería del Tolima, existe un cupo con de números virtuales con código interno 10027, dispuestos para la comercialización dentro del grupo de personas que quieren comprar anticipadamente con determinado descuento. Al momento que un número y serie se encuentra asignado a un abonado, este queda inhabilitado para ser nuevamente comercializado durante los sorteos que estipula el abono.

2. **Difusión de información Club abonados:** Se efectúa mediante publicidad escrita, visual, radial, sitio web oficial de la lotería y redes sociales que anuncia al público en general la mecánica para ser abonado, los beneficios, el descuento obtenido, los incentivos y promocionales en los cuales puede participar, la forma y canales para efectuar el pago.

3. **Inscripción Cliente Abonado:** Las partes interesadas se acerca a la Lotería del Tolima por medio de los canales de comunicación establecidos para tal fin (Sitio web oficial de la lotería, teléfono fijo, celular o personalmente) y solicita información sobre cómo comprar, disponibilidad de número y serie, cantidad de sorteos por los cuales compra el número, forma y canales de pago, información que es proporcionada por el funcionario encargado del área operativa y comercial.

4. **Expedición del Certificado:** Luego que el cliente presente la evidencia del pago efectuada por los canales indicados, el funcionario encargado ingresa al sistema de información los datos del abono, tales como:

    - Fecha de venta
    - No. Suscripción
    - Cédula de ciudadanía
    - Nombre completo
    - Porcentaje de descuento otorgado
    - Número y serie
    - Cantidad de sorteos a abonar
    - Sorteo Inicial
    - Dirección

- Teléfono
- Ciudad
- Email

Con base en estos datos, el funcionario encargado del área operativa y comercial emite certificado del abono, con el fin de dar soporte físico de la compra a las partes interesadas, consignando los datos antes mencionados y se avala mediante firma del profesional especializado de la unidad operativa y comercial.

Seguimiento al Club de abonados:

El funcionario encargado del área operativa y comercial, realiza seguimiento y control al club de abonados, en aspectos como premios obtenidos en cada juego, periodo del abono, información acerca de promocionales e incentivos que la alta gerencia y el área comercial puedan establecer, utilizando el correo electrónico y las llamadas telefónicas como medio de comunicación.

5. Uso de Imagen:

Al momento de la entrega de los incentivos derivados de promocionales o sorteos especiales estipulados en la estrategia de comercialización para los abonados de la Lotería del Tolima, se coordinará con el ganador o ganadores la utilización de los datos personales e imagen para ser utilizados en medios publicitarios con el fin de incentivar la venta del producto, se hará mediante formato de autorización firmado por las partes interesadas.

NOTA: Los promocionales e incentivos dados a los miembros del Club VIP de abonados están sujetos a parámetros establecidos por la alta Gerencia al igual que su desarrollo y aplicación, ejecutados por la Unidad operativa y comercial.

5. PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	INICIO		
1	Se recibe al posible cliente comprador, se explica los parámetros, plan de premios, valor, incentivos, ventajas de ser abonado de la Lotería del Tolima, esta información está establecida en los medios de comunicación	Auxiliar administrativo premios	Esta información la puede proporcionar cualquier funcionario de la Unidad operativa y comercial
2	Se verifica en el sistema de información la disponibilidad de número y serie dado por el cliente, se presentan posibles opciones, en caso de no estar.	Auxiliar administrativo premios	Existen números con serie asignada para poner a disposición del gusto del cliente.
3	El cliente comprador luego de escoger el número y la cantidad de sorteos a abonar, define la forma de pago y el medio de hacerlo (efectivo-consignación-transferencia) entregando comprobante de pago	Cliente abonado	El cliente entrega la evidencia del pago al funcionario responsable
4	Luego de verificado el pago, se emite certificado de abono, que contiene los datos personales del cliente, número, serie, cantidad de sorteos y fecha, este es generado por el sistema de información.	Auxiliar administrativo de premios	Es importante establecer el número de sorteos a abonarse.
5	El abonado entra participar en el sorteo seguido a la fecha del abono.	Unidad operativa y comercial	El cliente abonado tiene las mismas opciones de ganar que el apostador de billetería física.
6	Enviar a cada abonado los resultados del sorteo al día siguiente del juego, comunicando si es ganador de un premio o aproximación.	Auxiliar administrativo de premios	Los datos de las partes interesadas abonado ganador tiene la misma confidencialidad que cualquier apostador de la Lotería del Tolima, se hace de forma personalizada
7	Planear los sorteos promocionales para el club de abonados, indicando el incentivo y la mecánica, e informarlo a cada abonado inscrito para su participación por los diferentes medios de comunicación tecnológicos	Gerencia Prof. Espec. Unidad operativa y comercial	Mediante instructivo o resolución con las condiciones y se debe informar a los abonados por medio de correo o WhatsApp

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
8	Informar al cliente el estado de su abono, con el fin de refrendarlo o terminarlo.	Auxiliar administrativo de premios	Mediante llamada telefónica o correo electrónico informar con tiempo al cliente el estado de su abonado.
9	Verificar el estado de cartera de cada uno de los abonados con el fin de llevar a cabo el cobro respectivo	Auxiliar administrativo de premios.	Tarea que es supervisada y apoyada por la profesional especializada de la unidad operativa y comercial
10	FIN		

Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
2	9-05-2023	Profesional universitario unidad operativa y comercial	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	1-02-2022	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se implementa el SIGC. 2. Se actualiza por revisión y ajuste del formato del SIGC.
0	18-08-2020	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Creación del documento