1. OBJETO

Establecer un procedimiento interno, eficiente y detallado para el personal de la Lotería del Tolima, que garantice la correcta verificación y pago de premios a los ganadores del cupo virtual propio, cumpliendo con las normativas legales y manteniendo los estándares de seguridad necesarios.

2. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la recepción de la solicitud de pago por parte de un ganador hasta la confirmación del pago, incluyendo la verificación de la documentación, validación de la venta y la realización del depósito en la cuenta bancaria del ganador.

3. DEFINICIONES

GANADOR

Persona natural o jurídica que haya adquirido el billete virtual de la lotería y cuente con aciertos válidos conforme al sorteo y plan de premios vigente.

DOCUMENTACIÓN SOPORTE

Documentos requeridos según el monto del premio, esto para la validación de la identidad del ganador y proceder con el pago del premio (cédula, RUT actualizado, certificación bancaria actualizada).

PREMIOS MAYORES

Clasificación de premios según su cuantía (mayores si superan los $5,000,000 COP).

NUMERACIÓN VENDIDA

Secuencia de números de billetes adquiridos que sirven de base para la asignación de premios.

FECHA LÍMITE DE RECLAMO

Fecha límite para que los ganadores reclamen sus premios, conforme lo estipulado en el artículo 12 de la ley 1393 de 2010: *“… el ganador debe presentar el documento de juego al operador para su cobro, en un término*

máximo de un (1) año contado a partir de la fecha de realización del sorteo; vencido ese término opera la prescripción extintiva del derecho…”.

4. CONDICIONES GENERALES

4.1 Premios iguales a $12.000 COP

Estos premios se emiten para la compra de nuevos billetes, permitiendo al ganador redimirlos en futuras compras dentro del plazo de un (1) año. En caso de que el ganador desee recibir el premio en efectivo, deberá seguir el proceso de reclamación y presentar la documentación establecida en el procedimiento de OJ-P-007 RECLAMACIÓN PAGO DE PREMIOS CUPO VIRTUAL. El funcionario que designe la gerencia de la lotería del Tolima se encargará de verificarla.

4.2 Premios entre $18.000 COP y $5.000.000 COP

El ganador debe realizar la solicitud en la plataforma de la Lotería, por el recurso (resultados), presentando la documentación requerida en el procedimiento de OJ-P-007 RECLAMACIÓN PAGO DE PREMIOS CUPO VIRTUAL para su validación. El funcionario que designe la gerencia de la lotería del Tolima se encargará de verificarla.

4.3 Premios superiores a $5,000,000 COP

El ganador deberá presentarse en las oficinas de la Lotería del Tolima con la documentación requerida en el procedimiento de OJ-P-007 RECLAMACIÓN PAGO DE PREMIOS CUPO VIRTUAL, incluyendo los formatos de identificación de ganadores y verificación de datos.

4.4 Verificación de documentos

El personal designado por la gerencia, debe seguir el protocolo de verificación detallado, asegurando que la documentación requerida en el procedimiento de OJ-P-007 RECLAMACIÓN PAGO DE PREMIOS CUPO VIRTUAL, esté completa y cumpla con la normatividad.

4.5 Verificación de la venta

Confirmar según el punto **5.3** de este procedimiento, que el billete reclamado fue efectivamente vendido a través del sistema, evitando errores en la validación.

4.6 Pago del premio

Si la verificación de los documentos y la venta es exitosa, se procederá a realizar el depósito del premio en la cuenta bancaria proporcionada por el ganador. Este pago se efectuará dentro de los plazos establecidos, que será de hasta un mes hábil.

5. PROCEDIMIENTO

- **Responsable:** Personal encargado del módulo de administración, este será designado por gerencia.

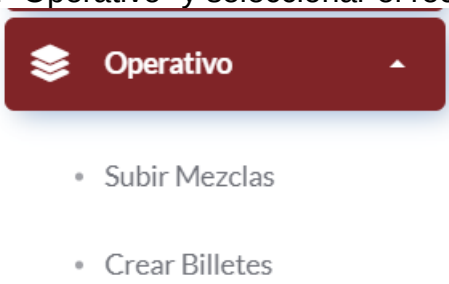
5.1 Recepción de la Solicitud de Pago: confirmar a través de la capa administrativa https://ventaenlinea.loteriadeltolima.com/administracion en la opción “Gestión Pagos” en el recurso “Verificación Documentos” la recepción de la solicitud de pago por parte del ganador. Si el premio es objeto de retención y es inferior a Cinco millones de pesos ($5.000.000), deberá adjuntar: fotocopia de la cédula en pdf, certificación bancaria en pdf, billete en pdf y RUT actualizado en pdf.

5.2 Verificación de la Documentación: revisar que la documentación requerida del punto 5.1 esté completa y actualizada (fotocopia de la cédula en pdf, certificación bancaria en pdf y billete en pdf).

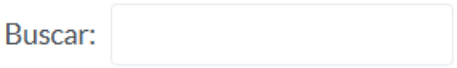
5.3 Validación de la Venta: confirmar que el billete reclamado fue efectivamente vendido. Para ello, se pueden utilizar los siguientes métodos:

5.3.1 Validación a través del sistema de administración de venta en línea

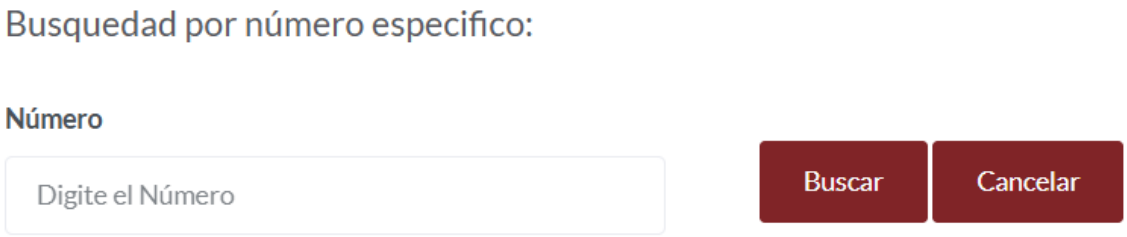
- Ingresar al sistema de administración en el siguiente enlace: https://ventaenlinea.loteriadeltolima.com/administracion/
- Acceder a la opción "Operativo" y seleccionar el recurso "Crear Billetes":



- Se mostrará una tabla con todos los sorteos creados; para buscar el sorteo deseado, utilice el buscador ubicado en la parte izquierda de la pantalla.



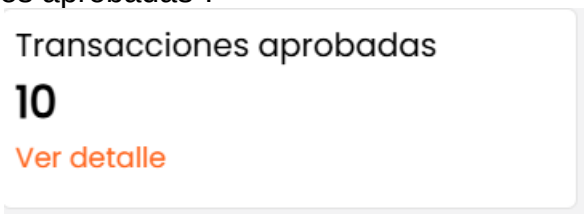
- Una vez localizado el sorteo, haga clic en el ícono de "ojo" para ver el detalle de los billetes creados.
- Se desplegará una ventana con el detalle de los billetes creados y su estado. Utilice el buscador para ingresar el número específico del billete que desea verificar (solo el número, sin la serie).



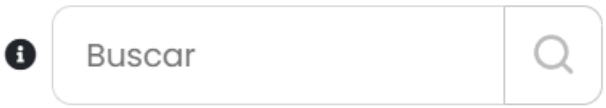
- Debajo de la tabla se reflejarán los números asociados a la búsqueda, junto con el estado en el que se encuentran (vendido, activo, en proceso de venta o inactivo).

5.3.2 Validación a través del dashboard de ePayco

- Ingresar a la plataforma de ePayco en el siguiente enlace: https://epayco.com/
- Iniciar sesión con el correo registrado: sistemas@loteriadeltolima.com
- Una vez dentro, acceder al dashboard general y verificar la sección de "Transacciones aprobadas".



- Hacer clic en "Ver detalle" para desplegar una tabla con todas las transacciones aprobadas.
- Para buscar una transacción específica, puede hacerlo mediante el número de identificación o el nombre del comprador en el buscar.



5.3.3 Validación a través del billete generado al comprador

- Cada billete generado al comprador contiene un código QR. Al escanear este código, se desplegará la información del billete vendido, confirmando su validez.

5.3.4 Validación a través del sistema de información de devoluciones de la lotería del Tolima

- El sistema de información de devoluciones de la Lotería del Tolima también contiene el registro de los números vendidos por todos los distribuidores, lo que permite una validación adicional.

5.4 Verificación de Listas Restrictivas: Realizar la consulta del ganador en las listas restrictivas para asegurar que no esté vinculado a personas o entidades sujetas a restricciones legales.

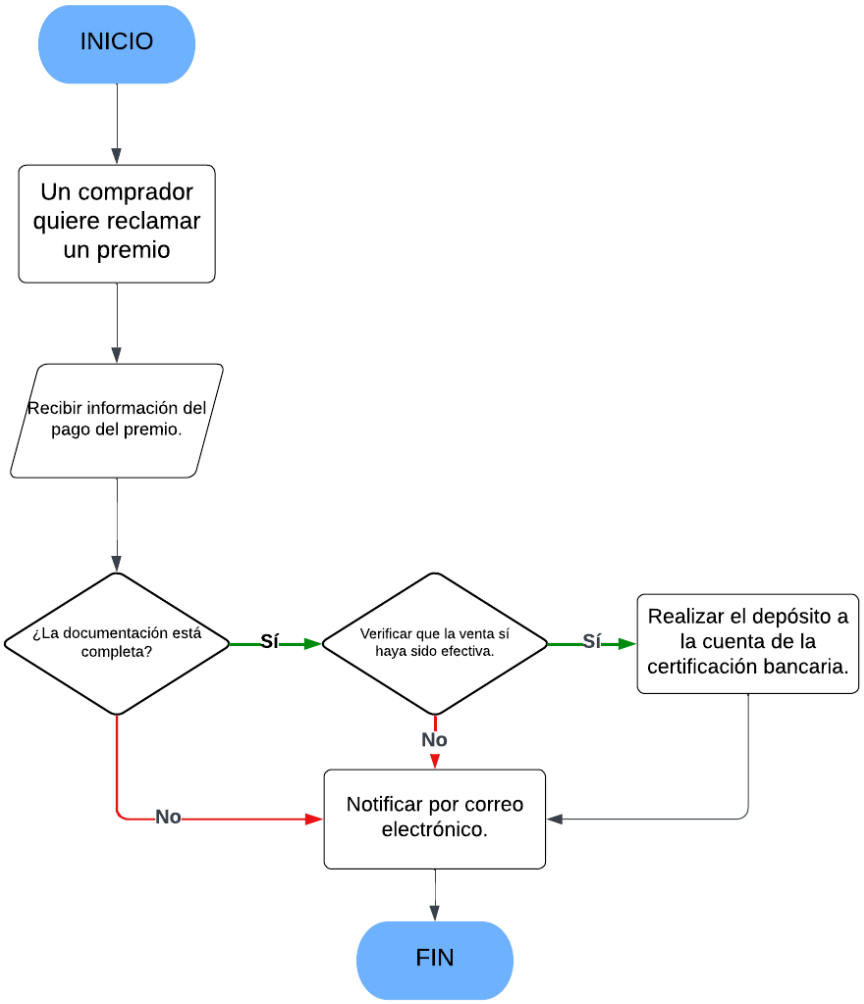
5.5 Aprobación para el Pago: Aprobar formalmente el pago, en la capa administrativa https://ventaenlinea.loteriadeltolima.com/administracion en la opción “Gestión Pagos” en el recurso “Realizar Pagos” verificando nuevamente la documentación y la venta del billete pdf.

5.6 Realización del Pago: Efectuar el depósito del premio en la cuenta bancaria proporcionada por el ganador. Asegurarse de que el pago se realice dentro de los plazos establecidos (1) mes.

5.7 Confirmación del Pago: Enviar notificación por correo electrónico al ganador confirmando que el pago ha sido realizado satisfactoriamente.

5.8 Gestión de Inconsistencias: Si hay inconsistencias en la documentación o la validación de la venta, notificar al ganador con los detalles y las instrucciones para corregir la situación.

PROCEDIMEINTO PARA EL PAGO



Control de cambios

Rev.	Fecha	Elaboro	Reviso / Aprobó	Observaciones y/o Ajustes
1	15-05-2025	Profesional universitario unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Se hacen modificaciones de redacción general en el documento, en el punto 4. Condiciones generales y punto 5. Procedimiento. 2. Se modifica el cuadro de control de cambios con la Rev. y fecha de elaboración.
0	07-05-2025	Profesional especializado unidad operativa y comercial	Comité de calidad	1. Creación del documento